

# 大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

## (令和3年度)

### ～目次～

#### 【概要】

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実	P 1
2 日本語教育の充実	P 3
3 外国につながる児童生徒への支援の充実	P 4
4 災害に対する備えの推進	P 6
5 健康で安心して生活できる環境づくり	P 8
6 多文化共生の地域づくり	P11

#### 【各取組の状況】(詳細)

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実	P18
2 日本語教育の充実	P26
3 外国につながる児童生徒への支援の充実	P28
4 災害に対する備えの推進	P37
5 健康で安心して生活できる環境づくり	P47
6 多文化共生の地域づくり	P62

#### 「別紙 1 」 P76

- 1 ( 1 ) 「行政情報の多言語化・やさしい日本語化及び情報発信」の詳細とりまとめ
- 1 ( 3 ) 「やさしい日本語の活用促進及び普及・啓発」の詳細とりまとめ

#### 「別紙 2 」 P89

- 1 ( 2 ) 「市政・区政相談、法律相談、市政・地域情報の提供」の所属取組一覧

# 大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

## 1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

### <めざす姿>

必要な情報がやさしい日本語や多言語により発信されており、外国につながる市民に情報が実質的に伝わっている。また、相談しやすい環境が整っている。

### <成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
大阪市の外国人住民総数のうち、大阪市ホームページで各種手続などくらしにまつわる生活情報（生活ガイド）が母語で提供されている外国人住民数の割合	令和元年度	令和3年度	令和4年度	政策企画室調べ
	76.1%	87.1%	85.0%	
外国人のための相談窓口のチラシやホームページを知っていると回答した外国人住民の割合	令和元年度	令和元年度	令和4年度	市民局 外国人住民アンケート調査 (次回令和4年度実施予定)
	10.9%	10.9%	15.0%	
外国人のための相談窓口の相談件数	平成30年度	令和3年度	令和3年度	経済戦略局調べ
	2,930件	4,261件	3,400件	

<令和3年度の取組状況の概要> 【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P18～のとおり

#### (1) 外国につながる市民への情報発信の充実

行政情報の多言語化・やさしい日本語化による情報発信については、庁舎案内や防災関係の案内などの市民生活に関わるものについて、各区・局・室（24/24区、20/29局・室）において、それぞれ工夫した取組を実施した。

「くらしにまつわる生活情報（生活ガイド）」については、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語の4言語とやさしい日本語で提供しており、大阪市の外国人住民総数のうち、母語で提供されている外国人住民数の割合は87.1%となっており、成果指標の目標値（85%）に達している。【政策企画室】

新型コロナワクチンの接種案内についての情報を、多言語とやさしい日本語に対応したチラシを作成したほかHPにて発信を行った。【健康局】

子育て世帯等臨時特別支援事業及び所得減少世帯臨時特別給付金の制度案内や申請方法について、HPにて多言語及びやさしい日本語に対応した発信を行ったほか、郵送物の表紙に多言語で内容がわかるよう記載した。【市民局、こども青少年局】

中央図書館において、主要言語（英語、韓国・朝鮮語、中国語（簡体字））に加え、中国語（繁体字）、ポルトガル語図書を購入した。【教育委員会事務局】

浪速区を拠点とし、外国人住民に対し生活支援や就労支援を提供しているメディア事業者である株式会社YOLO JAPANと、多文化共生の推進に向けた情報発信等に関する事業連携協定を締結（令和3年9月）し、外国人会員向けメルマガやSNSなどのリソースを活かして、行政情報を発信した。【市民局】

大阪国際交流センターインフォメーションセンターのHPで、新型コロナワクチン関連の情報へのアクセスが大幅に増加するなど、全体的に各種情報の活用が図られた。【経済戦略局】

## (2) 相談窓口の充実

大阪国際交流センターインフォメーションセンターにおいては、新型コロナウイルス感染症やワクチン接種の情報、子育て世帯等臨時特別支援事業関連、生活困窮での相談が非常に多く寄せられたこともあり、相談件数は目標値を大きく超えた。【経済戦略局】

市民サービスの向上、行政運営の効率化の取組みとして導入している多言語音声翻訳アプリ（VoiceBiz）については、令和3年12月からは音声翻訳にフィリピン語が追加され、音声翻訳は12言語対応となり、13所属21課で実証利用を行った。【デジタル統括室】

外国につながる市民の窓口対応については、多言語音声翻訳アプリを備えたタブレット端末の活用などにより、多言語での対応を実施した。各種相談事業についても、トリオフォンや翻訳アプリなどの活用により、多言語での対応を実施した。【全区、経済戦略局、市民局】

新型コロナワクチン接種にかかる接種案内や予約方法などについて、コールセンターにおいて、多言語対応を行ったほか、一部の大規模接種会場では翻訳機を使って多言語対応を行った。【健康局】

住民税非課税世帯等臨時特別給付金及び所得減少世帯臨時特別給付金にかかる申請手続き等にかかるお問合せについてコールセンターにおいて、多言語対応を行った。【市民局】

## (3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

各所属において、「やさしい日本語」を使った窓口対応のための接遇研修などによる職員向けの取組のほか、ロゴマークの活用などにより、広く市民に向けた「やさしい日本語」の普及啓発を実施した。【各所属】

所属内の係長級以下の職員を対象に「やさしい日本語」をテーマとした職場内人権啓発研修を実施した。【水道局】

「やさしい日本語」についての職員の知識・スキルの向上を図ることを目的として、情報発信に携わる職員及び外国人住民と直接対応する機会のある職員を対象とした研修を、全所属参加のもと体系的（基礎編、応用編、演習編）に実施した。【市民局】

# 大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

## 2 日本語教育の充実

### <めざす姿>

外国につながる市民のさまざまな日本語学習ニーズに応じた学習機会が提供されている。

### <成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
識字・日本語教室に参加することで、日本語が前より上手になったと感じる割合	令和元年度	令和3年度	令和4年度	教育委員会事務局
	90.3%	93.7%	92.0%	
識字・日本語教室に参加することで、前より日本での生活ができるようになったと感じる割合	令和元年度	令和3年度	令和4年度	教育委員会事務局
	88.4%	91.0%	90.0%	

<令和3年度の実績状況の概要> 【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P26～のとおり

#### (1) 日本語学習の機会や場の充実

様々な理由から日本語の読み書き、会話等に不自由にしているの方々に対し、市民ボランティアの協力のもとで識字・日本語教室を開設し、日本語の読み書き、会話等の学習機会を提供した。【教育委員会事務局】

様々な外国人住民を対象に、市民ボランティア等による日本語学習の機会を提供する「日本語学習支援事業」について、感染状況をみて対面とオンラインの切り替えを行いながら実施した。【経済戦

#### (2) 日本語教育環境充実のための体制づくり

各会議（「総合調整会議」「新たな識字・日本語学習体制検討会議」）の開催や関係機関とのネットワークの構築をとおして、大阪市における日本語教育環境充実のための総合的な体制づくりに向けた取組を実施した。【教育委員会事務局】

#### (3) 地域活動への参加・参画につながる地域識字・日本語教室活動の実施

識字・日本語ボランティア養成講座等を通して、識字・日本語にかかわる支援者の養成を行った。【教育委員会事務局】

# 大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

## 3 外国につながる児童生徒への支援の充実

### <めざす姿>

異なる文化的背景を持つ子どもたちが、それぞれの文化的アイデンティティを尊重しながら、協働により異なる文化を生かして身の回りの諸課題の解決を図っている。また、外国につながる児童生徒が日本語指導など必要な支援を受けている。

### <成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
多文化共生教育の取組を通して、「文化のちがいを生かしてアイデアを出し合い、豊かに身の回りの課題解決にあたることができた」と答えた児童生徒の割合	令和2年度	令和3年度	令和4年度	教育委員会事務局
	5.0%	11.5%	25.0%	
外国につながる児童生徒が母語・母文化の保障につながる活動に参加している割合	令和2年度	令和3年度	令和4年度	教育委員会事務局
	16.8%	26.7%	30.0%	
日本語に関わる各支援（プレクラス・小学校低学年の初期日本語指導・小学校高学年以上のセンター校への通級指導・学習言語習得のためのJSL日本語指導や母語支援）が必要な児童生徒に対するそれぞれの実施率の平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	教育委員会事務局
	64.0%	89.4%	95.0%	

<令和3年度の取組状況の概要> 【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P28～のとおり

#### (1) 多文化共生教育の推進

市内4か所に設置している共生支援拠点において日本語指導をマネジメントするとともに、「日本語指導が必要な子どもの教育センター校」を、令和4年度に向けて中学校を1校増やすための体制づくりを進めた。多文化共生ルームでは、引き続き各学校園からの日本語指導等に関する様々な相談業務を行い、多文化進路ガイダンスについては、大阪市外国人教育研究協議会や大阪国際交流センターとも連携して、通訳者を配置するとともに、進路に関する多言語版の文書を提供した。日本語指導に加えて、母語・母文化の保障及び多文化共生教育の推進を図るため、未来共生教育統括コーディネーターとキャリア支援コーディネーターを共生支援拠点に各1名モデル配置し、新型コロナウイルス感染症拡大による入国制限に伴い、帰国・来日する児童生徒は想定より少なかったものの、多くの児童生徒に対して支援を行った。【教育委員会事務局】

ネイティブ・スピーカーを活用した「生きた英語を学ぶ授業」を展開し、学校現場で生きた英語や多様な文化に触れる機会を提供した。【教育委員会事務局】

日本語を母語としない子どもたちへの教育等を充実させるための指導力を身に付ける研修については、昨年度に引き続きオンデマンドで研修を実施した。【教育委員会事務局】

## (2) 母語・母文化(継承語・継承文化を含む)の保障のための取組

小学校84校、中学校50校の国際クラブにおいて、様々な学級を設置し、民族的・文化的背景の異なるすべての子どもたちが、互いのちがいを認め合い、自他のアイデンティティを育むことにつながるための取組を実施した。【教育委員会事務局】

小中学生を対象に国際交流や国際理解、多文化共生に関わる出前講座を実施(9件)し、国際的な分野に関心のある子どもたちに学習の機会を提供した。【経済戦略局】

## (3) 日本語指導などの学習支援の充実

高等学校における進路指導について、特に外国籍の生徒は在留資格による制限から就職において特別な支援が必要な場合があるため、大阪府教育庁等と連携し、求人企業とのミスマッチを防ぐとともに、事業所における公正採用の啓発を実施した。【教育委員会事務局】

外国につながる児童生徒のうち、学習面で特に日本語の支援が必要とされる児童生徒に対し、教職員と連携しながら、具体的な教科学習に必要な日本語の力を身につけるための適切な支援を行うために外国籍児童生徒サポーターを配置(小学校6校、中学校3校)した。【中央区】

外国につながる児童生徒のうち、特に日本語の指導が必要とされる児童生徒に対して、学校と連携しながら、授業中や放課後等に、当該児童生徒への日本語指導の補助や通訳等の学習支援を行うサポーター(浪速区日本語サポーター)を配置(7校8名)した。【浪速区】

## (4) 保護者・家庭への支援

困りごとを抱えている外国につながる児童生徒の保護者等を対象にした相談事業では、253件の相談があり、また外国につながる保護者の理解と安心を高めるために、学校園での懇談会等への同行相談を行った。【中央区】

小中学校に就学を希望する外国籍の方に、小中学校新入学生用「学校案内」を多言語(中国語・スペイン語・フィリピン語)で行った。【西淀川区】

外国につながる子どもの高校進学支援を目的として、地域の民間団体等と実行委員会を組織し、外国につながる子どもと保護者を対象に中学校卒業後の進路紹介と相談会を実施した。【教育委員会事務局、西淀川区】

区内の子育て支援情報を地図上に示した「子育て情報マップ」や「子育て・生活相談窓口一覧」を掲載したこどもサポートネット事業を家庭に周知するためのチラシを多言語化し、それぞれの言語を母国語とする家庭・保護者に配付した。【西淀川区】

## (5) 中学校夜間学級

大阪府教育庁および府内の中学校夜間学級を設置している市町村教育委員会と連携し、教材及び指導方法の研究を進めた。【教育委員会事務局】

# 大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

## 4 災害に対する備えの推進

### <めざす姿>

外国につながる市民が防災知識を身に付けている。災害時は外国につながる市民に情報が伝わり、被災者となった外国につながる市民を支援する体制が整っている。

### <成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
防災マップで逃げる場所を確認している外国人住民の割合	令和元年度	令和元年度	令和4年度	大阪市 外国人住民アンケート調査 (次回令和4年度実施予定)
	33.7%	33.7%	38.0%	
近所で行われる訓練に参加している外国人住民の割合	令和元年度	令和元年度	令和4年度	大阪市外国人住民 アンケート調査 (次回令和4年度実施予定)
	11.0%	11.0%	16.0%	

### <令和3年度の取組状況の概要> 【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P37～のとおり

#### (1) 防災知識の普及・啓発

市民防災マニュアル令和3年度改訂版の多言語（英語・韓国・朝鮮語、中国語）の翻訳を大阪市ホームページに掲載した。【危機管理室】

津波避難施設（津波避難ビル・水害時避難ビル）及び災害時避難所の現地表示板設置について、多言語表記・防災ピクトグラムの表示に加え、「やさしい日本語ステッカー」を作成し、貼付けを行った。（津波避難施設表示板：32か所、災害時避難所案内板：14か所 いずれも区からの設置要望に基づく）【危機管理室】

広域避難場所への案内及び広域避難場所への誘導標識について、多言語により表記した。【危機管理室】

水害ハザードマップ更新に合わせ、多言語（英語・韓国・朝鮮語、中国語）に翻訳した水害ハザードマップを作成し、大阪市ホームページに掲載した。【危機管理室】

防災マップの多言語版を作成し、HPに掲載している。【11区/24区】

区の特性にあわせて防災マップ多言語版を活用し、外国人向け啓発の取組を進めた。【北区、中央区、住吉区、西成区】

Web版防災・水害ハザードマップ情報（6言語）について、区広報紙及び「やさしい日本語Facebook」記事に掲載し普及啓発を実施した。【生野区】

大型ビジョン（春・秋の火災予防運動）による情報発信及び災害広報文の多言語広報を実施したほか、英語音声で外国人向けの防火防災啓発動画を作成した。【消防局】

( 2 ) 災害時の情報提供の充実

災害時における外国人支援ネットワークの整備に向け、区と連携した防災訓練・防災教室や広報・周知の取組等を行った。【経済戦略局】

災害時避難所における表示物（トイレ、避難室、傷病者室等）について、日本語表記に加え英語表記及びピクトグラムの表示を行っている。【住吉区】

「地震を知らない」外国人住民に向けて、地震への備え、自助や共助の重要性を伝えるために消防局の協力を得て動画を作成し、動画の周知のため、やさしい日本語でチラシを作成し、関係各所へ配架依頼を行った。【住之江区】

( 3 ) 災害時の支援体制の整備

災害時における外国人支援ネットワークの整備に向け、区役所や地域活動協議会と連携した防災訓練・防災教室を行った。【経済戦略局、関係区（3区）天王寺・阿倍野・住之江】

避難所で活用するiPadを導入し、翻訳ソフトを活用した支援体制を構築し、担当職員が円滑に活用できるよう訓練を実施した。【生野区】



# 大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

## 5 健康で安心して生活できる環境づくり

### <めざす姿>

様々な行政分野において外国につながる市民が必要なサービスを受け、職員は文化や習慣の違いに配慮したサービスを提供できている。

### <成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
大阪府は外国人住民が地域社会の一員として、さまざまな相談や情報提供を受けることができるなど、充実した生活が営めるまちであると思う市民の割合	令和元年度	令和3年度	令和4年度	民間ネット調査 「人権行政について」
	58.0%	60.2%	65.0%	

<令和3年度の取組状況の概要> 【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P47～のとおり

#### (1) 公的年金・公的医療保険

在日外国人のうち、国民年金制度上、老齢基礎年金等の受給資格を得ることができなかった高齢者に対し、福祉的措置として給付金を支給した。また、国民年金制度の改正が行われた昭和57年以前に20歳に達していた外国人で、障がい基礎年金等を受けることができない重度心身障がい者に対して、給付金を支給した。【福祉局】

制度的無年金者となっている在日外国人を救済するため、引き続き国に対し関係機関を通じて要望を行った。【福祉局】

国民年金の加入促進のため、日本年金機構作成の国民年金制度説明用パンフレット(14言語)を区役所に設置するなど活用している。【福祉局】

外国人向けパンフレット「大阪市国民健康保険のご案内」(6言語)、国民健康保険料の納付の必要性を説明するリーフレット(16言語)データを各区保険年金業務担当へ提供するとともに、「大阪市国民健康保険のご案内」については本市ホームページへの掲載を行った。【福祉局】

国民健康保険料の滞納者向け案内を送付した際の開封率を上げるため、出入国在留管理局と連携し、封筒に多言語・やさしい日本語の案内や出入国在留管理局の名前を記載して送付した。【西成区】

#### (2) 福祉[高齢者、障がい者、児童、母子・父子、女性、ドメスティック・バイオレンス(DV)]

第8期介護保険事業計画(令和3年～5年)の初年度につき、介護保険制度の概要を説明するための多言語のパンフレットを、英語、中国語、韓国・朝鮮語のほかスペイン語・ポルトガル語版を作成し、各区役所および市内サービスカウンター等、各関係先に送付し市民等への配布を依頼した。【こども青少年局】

各区保健福祉センターにおいて、妊娠届を出された外国人の方に、通常の母子健康手帳と合わせて外国語(10言語)・日本語併記母子健康手帳を交付した。【こども青少年局】

男女共同参画センター子育て活動支援館において、やさしい日本語を活用し相談案内をホームページに掲載しているほか、「子育ていろいろ便利帳」に4言語(英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語)によるページを設け、情報提供を行った。【こども青少年局】

### (3) 保育

大阪市内の就学前施設等の職員を対象とした研修会において、人権保育及び多文化共生保育をテーマとした研修を、集合研修やライブ配信で実施した。【こども青少年局】

外国につながる児童及び保護者等とのコミュニケーションを円滑に行うため、民間児童福祉施設等に対し、通訳や翻訳のための機器購入に係る費用の一部を補助するとともに、直営施設（公立保育所、市立幼稚園）等においては、外国語翻訳機を購入し、通訳環境の整備を行った。【こども青少年局】

### (4) 保健サービス・公衆衛生

感染症法で結核定期健康診断の実施が定められている学校や、その対象者以外の日本語学校の学生に対し、検診車を配車して健診を実施した。【健康局】

大阪府と共同で外国人住民エイズ電話相談（英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・フィリピン語）を実施するとともに、トリオフォンを利用した通訳サポートを行った。【健康局】

### (5) 医療・救急

大阪府医療機関情報システムにより、外国人向けに「おおさかメディカルネット」において、外国語対応可能な病院、診療所等について多言語（8言語）による案内を実施した。【健康局】

熱中症予防に関する情報や、休日・夜間急病診療所等の情報について、引き続きやさしい日本語により大阪市ホームページに掲載した。【健康局】

日本語を介してのコミュニケーションが困難な方に対しての119通報及び災害現場対応を円滑に行うため、電話を使用した119通報時に、指令官制官、通報者（通訳を必要とする外国人等）、通訳の三者間での相互通訳を実施した。【消防局】

救急現場で日本語対応ができない外国人とのコミュニケーションのために、救急ボイストラ（救急現場用の多言語翻訳アプリ）及び救急多言語問診アプリを使用した。【消防局】

### (6) 住宅・就労

外国人などの住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅で、一定の登録基準を満たした住宅を「セーフティネット住宅（住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅）」として登録を行うとともに、居住支援協議会として大阪府や不動産関係団体等と連携して設立した「Osakaあんしん住まい推進協議会」において、住宅確保要配慮者・賃貸人双方への情報提供・相談等の取組を進めた。【都市整備局】

住まいに関する様々な専門相談に対応するとともに、大阪国際交流センターと連携して、トリオフォンを活用した情報提供を実施した。【都市整備局】

「しごと情報ひろば」において、希望に応じて外国語（英語）による職業相談を実施した。【市民局】

( 7 ) 留学生への支援

外国人留学生の起業支援については、コロナ禍の影響で令和3年度は休止としたが、令和4年度の再開に向けた準備を進めた。【経済戦略局】

留学生の海外転入手続きを円滑に行うため、日本語学校と連携し、代理申請の推進、届出書の事前記載、届出書・申請書等の記載例の多言語化などを実施した。【生野区】

# 大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

## 6 多文化共生の地域づくり

### <めざす姿>

外国につながる市民が、共に地域を支える一員として、地域社会に参加し一緒にまちを作っている。大阪に暮らす全ての人が、お互いの文化を尊重し合いながら協働することができている。

### <成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
地域の活動に参加している外国人住民の割合	令和元年度	令和元年度	令和4年度	大阪市 外国人住民アンケート調査 (次回令和4年度実施予定)
	41.1%	41.1%	46.0%	
地域に住んでいる外国人と交流がある市民の割合	令和2年度	令和3年度	令和4年度	民間ネット調査 「多文化共生について」
	30.2%	29.8%	40.0%	
地域社会に外国人が増えることで「多様性が豊かな社会になる」と考える市民の割合	令和2年度	令和3年度	令和4年度	民間ネット調査 「多文化共生について」
	33.8%	27.4%	44.0%	

<令和3年度 of 取組状況の概要> 【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P62～のとおり

#### (1) 多文化共生についての市民理解の促進

「通訳を配置したうえで外国につながる親子も参加しやすくした育児講座を開催し、子育ての悩みを共有し親子の交流の輪を広げる」ためのイベント「TABUNKA」を開催した。【西淀川区】

やさしい日本語をコミュニケーションツールの一つとして、留学生とのまち歩き動画「やさしい日本語協力店に行ってみた」を公開したほか、区内小中学校・高校で「多文化共生授業」を実施した。

#### 【生野区】

コミュニティ通訳養成講座並びに認定試験の実施を行うとともに、多文化共生につながるテーマを設定した講座を実施した。【経済戦略局】

留学生と市民が協働、交流する機会を提供するため、留学生交流イベントを実施したほか、留学生にとって有益な情報等を収集し、大阪国際交流センターの留学生向け情報発信専用ページへの掲載及び留学生メールマガジンにより情報発信を行った。【経済戦略局】

外国人自らが自国の文化を紹介するプログラムを企画し、その実現を日本人住民がサポートしながら交流し、外国人住民のエンパワーメント及び日本人住民の多文化理解を促進するため、自国の文化紹介・交流の場を提供した。【経済戦略局】

図書館において、身近な国際交流のあり方や多文化について考え、異文化への理解を深めるプログラムとして、多言語でのおはなし会、異文化理解または多言語に親しむための図書及びパネル展示を実施した。【教育委員会事務局】

多文化共生についての市民理解の促進に向け、異なる文化や習慣への理解を深めるための市民向け講座として、令和3年度は「フィリピン文化を楽しく学ぼう」をテーマに開催した。【市民局】

## (2) 生活ルールについての理解促進

自転車マナーや交通ルールについて、株式会社YOLO JAPANと連携して外国人住民向けに多言語による情報発信を行った。【市民局、建設局】

道路上に放置している自転車に対し、多言語（日本語、英語、中国語、韓国語）の撤去予告の紙札（エフ）またはチラシを作成し、放置自転車啓発を行った。【生野区、西成区】

民泊施設利用者や近隣住民に向けて、利用時における注意事項や啓発内容を記載したホームページやチラシ（英語、中国語、韓国語）を作成するとともに、チラシについては、各区役所等で配架した。【健康局】

ごみの分け方や出し方をイラスト付きで説明している多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）のパンフレットについて、ホームページに掲載した。【環境局】

外国語に対応した食べ残し＝「食品ロス」削減を呼びかけるメッセージカード（4言語：日本語、英語、中国語、韓国語）を特区民泊事業者を対象に配付し、啓発を行った。【環境局】

## (3) 多文化共生のための啓発

大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する条例に基づき、ヘイトスピーチに認定した表現活動について、拡散防止措置及び認識等の公表を行った。【市民局】

人権啓発・相談センターにて、外国人にかかる人権啓発パネルや啓発DVDの無償貸出、啓発パンフレットの配架を行った。【市民局】

多文化共生についての市民理解の促進に向け、異なる文化や習慣への理解を深めるための市民向け講座として、令和3年度は「フィリピン文化を楽しく学ぼう」をテーマに開催した。（再掲）【市民局】

## (4) 外国人コミュニティやボランティア団体等が活動しやすい環境づくり

日本人住民・外国人住民を問わず参画できるボランティアバンクを運営し、ボランティアの募集・活用を行い、通訳・翻訳や日本語学習支援などボランティア活動に必要なスキルアップのための研修会を実施した。【経済戦略局】

NPO等とのネットワーク連携事業として、「こども支援ネットワーク」「国際交流協会ネットワークおおさか」それぞれにおいて、事例研究会や研修会、相談会を実施した。【経済戦略局】

## (5) 外国につながる市民が活躍できるまちづくり

地域活動協議会の認知度の向上を図るとともに、定住外国人の地域活動への参加を促していくため、多言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）に対応した地域活動協議会リーフレットを作成した。【西成区】

外国人自らが自国の文化を紹介するプログラムを企画し、その実現を日本人住民がサポートしながら交流し、外国人住民のエンパワーメント及び日本人住民の多文化理解を促進するため、自国の文化紹介・交流の場を提供した。（再掲）【経済戦略局】

やさしい日本語をコミュニケーションツールの一つとして、留学生とのまち歩き動画「やさしい日本語協力店に行ってみた」を公開したほか、区内小中学校・高校で「多文化共生授業」を実施した。（再掲）【牛野区】

( 6 ) 市政への参加

多文化共生の実現に資するため、現状の把握や課題の解決を目的として、外国につながる市民が参加する意見交換会を実施した。【市民局】

( 7 ) 公務員への採用

外国籍の方々への受験機会の周知の充実を図るため、採用試験の実施に際し、やさしい日本語を活用して、外国籍の方の受験が可能な旨を採用案内ホームページ等に掲載した。【行政委員会事務局】

# 大阪市多文化共生指針行動計画

多文化共生施策の基本的な方向性		所管局
<b>1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実</b>		
<b>(1) 外国につながる市民への情報発信の充実</b>		
行政情報の多言語化・やさしい日本語化及び情報発信		全所属
外国人への生活情報提供（ホームページ）		政策企画室
新型コロナワクチン接種案内にかかる多言語・やさしい日本語対応 <b>新規</b>		健康局
臨時特別給付金事業にかかる多言語・やさしい日本語対応 <b>新規</b>		市民局
子育て世帯臨時特別給付金事業にかかる多言語・やさしい日本語対応 <b>新規</b>		こども青少年局
国際化に資する情報提供（大阪国際交流センターインフォメーションセンターの運営）		経済戦略局
外国語資料の収集		教育委員会事務局
株式会社YOLO JAPANとの事業連携協定による情報発信 <b>新規</b>		市民局
<b>(2) 相談窓口の充実</b>		
多言語による「外国人のための相談窓口」（大阪国際交流センターインフォメーションセンターの運営）		経済戦略局
【再掲】国際化に資する情報提供（大阪国際交流センターインフォメーションセンターの運営）		経済戦略局
外国人のための一日インフォメーションサービス		経済戦略局
外国語通訳支援事業		デジタル統括室
窓口業務におけるタブレット端末を活用した多言語コミュニケーション支援事業		生野区
市政・区政相談、法律相談、市政・地域情報の提供		各区、経済戦略局、市民局
【再掲】新型コロナワクチン接種案内にかかる多言語・やさしい日本語対応		健康局
【再掲】臨時特別給付金事業にかかる多言語・やさしい日本語対応		市民局
<b>(3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上</b>		
やさしい日本語の活用促進及び普及・啓発		全所属
<b>2 日本語教育の充実</b>		
<b>(1) 日本語学習の機会や場の充実</b>		
「識字推進事業」識字・日本語教室の開設		教育委員会事務局
日本語学習支援事業【（公財）大阪国際交流センター】		経済戦略局
<b>(2) 日本語教育環境充実のための体制づくり</b>		
「識字推進事業」新たな識字・日本語教育体制の構築		教育委員会事務局
<b>(3) 地域活動への参加・参画につながる地域識字・日本語教室活動の実施</b>		
「識字推進事業」日本語指導者養成事業		教育委員会事務局
<b>3 外国につながる児童生徒への支援の充実</b>		
<b>(1) 多文化共生教育の推進</b>		
外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業 <b>拡充</b>		教育委員会事務局
英語イノベーション事業		教育委員会事務局
人権教育研修		教育委員会事務局
国際理解推進事業		東成区
<b>(2) 母語・母文化（継承語・継承文化を含む）の保障のための取組</b>		
【再掲】外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業 <b>拡充</b>		教育委員会事務局
国際理解教育推進事業		教育委員会事務局
学校及び各区と連携した青少年国際理解出前講座【（公財）大阪国際交流センター】		経済戦略局
<b>(3) 日本語指導などの学習支援の充実</b>		
【再掲】外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業 <b>拡充</b>		教育委員会事務局
進路指導の充実		教育委員会事務局
外国籍児童生徒サポート事業		中央区
日本語の指導が必要な児童生徒への支援事業		浪速区
【再掲】日本語学習支援事業【（公財）大阪国際交流センター】		経済戦略局
<b>(4) 保護者・家庭への支援</b>		
【再掲】外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業 <b>拡充</b>		教育委員会事務局
外国にルーツのある子どもの保護者サポート事業 （中央区多文化共生のまちづくり推進事業） <b>拡充</b>		中央区
市立小中学校新入学生用「学校案内」作成		西淀川区
たぶんか高校進学セミナー <b>新規</b>		教育委員会事務局、西淀川区
子育て支援情報の多言語化 <b>新規</b>		西淀川区
<b>(5) 中学校夜間学級</b>		
中学校夜間学級における教育の充実		教育委員会事務局

4 災害に対する備えの推進		
<b>(1) 防災知識の普及・啓発</b>		
多言語による防災知識・情報の提供		危機管理室
津波避難施設表示板の整備		危機管理室
災害時避難所案内板の整備		危機管理室
広域避難場所案内板・避難誘導標識の整備		危機管理室
多言語版水害ハザードマップの作成		危機管理室
多言語版防災マップの作成		北区、中央区、住吉区、西成区
多言語対応 Web版防災・水害ハザードマップ		生野区
外国人向け防火防災広報		消防局
<b>(2) 災害時の情報提供の充実</b>		
災害時における外国人支援ネットワーク整備事業【(公財)大阪国際交流センター】		経済戦略局
防災をテーマとした地域連携課題解決型学習		東淀川区
災害時避難所における表示物の多言語化及びピクトグラムの表示		住吉区
やさしい日本語で作成した防災動画の作成 <b>新規</b>		住之江区
<b>(3) 災害時の支援体制の整備</b>		
災害時外国人支援にかかる防災訓練の実施【(公財)大阪国際交流センター】		経済戦略局、関係区(3区)
災害時用タブレット端末を活用した多言語コミュニケーション支援事業		生野区
5 健康で安心して生活できる環境づくり		
<b>(1) 公的年金・公的医療保険</b>		
在日外国人高齢者給付金支給		福祉局
在日外国人障がい者給付金支給事業		福祉局
無年金外国人問題の制度改善要望		福祉局
公的年金について多言語による広報の拡充と加入促進		福祉局
公的医療保険制度について多言語による広報の拡充と加入促進		福祉局
公的医療保険料の納付について多言語による広報の拡充		福祉局
出入国管理局と連携した国民健康保険料の納付案内 <b>新規</b>		西成区
<b>(2) 福祉【高齢者、障がい者、児童、母子・父子、女性、ドメスティック・バイオレンス(DV)、保健】</b>		
介護保険制度案内パンフレットの多言語化		福祉局
母子健康手帳等の多言語での広報の拡充等		こども青少年局
多言語による子育て情報等の提供		こども青少年局
<b>(3) 保育</b>		
就学前施設等職員の研修		こども青少年局
児童福祉施設等への翻訳機導入支援事業		こども青少年局
<b>(4) 保健サービス・公衆衛生</b>		
日本語学校における結核健診の実施		健康局
通訳サポート体制の整備		健康局
エイズ等の感染症について多言語での知識の普及と検査・相談体制の充実		健康局
<b>(5) 医療・救急</b>		
健康で安心して生活できる環境づくり		健康局
熱中症予防啓発事業		健康局
休日・夜間急病診療所におけるやさしい日本語による情報発信		健康局
消防局多言語通訳体制の運用		消防局
多言語音声翻訳アプリ(救急ボイストラ)及び救急多言語問診アプリの運用		消防局
<b>(6) 住宅・就労</b>		
セーフティネット住宅登録制度		都市整備局
住まい情報センターにおける各種住宅情報の提供と相談		都市整備局
しごと情報ひろば総合就労サポート事業		市民局
<b>(7) 留学生への支援</b>		
外国人留学生との連携拡大及び起業支援		経済戦略局
外国につながる市民への住民情報窓口対応の充実		生野区



6 多文化共生の地域づくり		
<b>(1) 多文化共生についての市民理解の促進</b>		
「多文化カフェ～大阪で暮らす外国人とやさしい日本語・やさしい英語でしゃべってみよう～」		港区
「子育てを応援する担い手育成・地域連携事業」によるイベント「TABUNKA」		西淀川区
「やさしい日本語」から、つながろう。		生野区
地域の国際化人材養成講座【(公財)大阪国際交流センター】		経済戦略局
留学生支援情報の発信【(公財)大阪国際交流センター】		経済戦略局
多文化共生社会を担う外国人住民サポート事業【(公財)大阪国際交流センター】		経済戦略局
身近な国際交流		教育委員会事務局
多文化共生にかかる啓発のための市民セミナーの実施		市民局
<b>(2) 生活ルールについての理解促進</b>		
外国人向け自転車マナー啓発		市民局、建設局
外国人向け放置自転車対策啓発		生野区
放置自転車対策啓発チラシの多言語化 <b>新規</b>		西成区
民泊施設利用者等に向けた注意事項のホームページ及びチラシの多言語化		健康局
ごみ分別パンフレットの多言語化		環境局
食品ロス削減啓発メッセージカード(外国語対応)		環境局
<b>(3) 多文化共生のための啓発</b>		
外国人にかかる人権啓発事業		市民局
大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する条例の運用		市民局
【再掲】多文化共生にかかる啓発のための市民セミナーの実施		市民局
<b>(4) 外国人コミュニティやボランティア団体等が活動しやすい環境づくり</b>		
【再掲】「やさしい日本語」から、つながろう。		生野区
ボランティア育成・活用事業【(公財)大阪国際交流センター】		経済戦略局
NPO等とのネットワーク連携事業【(公財)大阪国際交流センター】		経済戦略局
<b>(5) 外国につながる市民が活躍できるまちづくり</b>		
多言語版地域活動協議会リーフレットの作成 <b>新規</b>		西成区
【再掲】多文化共生社会を担う外国人住民サポート事業【(公財)大阪国際交流センター】		経済戦略局
【再掲】外国人留学生との連携拡大及び起業支援		経済戦略局
【再掲】「やさしい日本語」から、つながろう。		生野区
<b>(6) 市政への参加</b>		
多文化共生に関する意見交換会 <b>新規</b>		市民局
<b>(7) 公務員への採用</b>		
公務員への採用		総務局
やさしい日本語を活用した職員採用試験の周知		行政委員会事務局

## ○成果指標一覧

### 1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

<めざす姿>

必要な情報がやさしい日本語や多言語により発信されており、外国につながる市民に情報が実質的に伝わっている。また、相談しやすい環境が整っている。

項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
大阪市の外国人住民総数のうち、大阪市ホームページで各種手続きなどくらしにまつわる生活情報（生活ガイド）が母語で提供されている外国人住民数の割合	令和元年度	令和3年度	令和4年度	政策企画室調べ
	76.1%	87.1%	85.0%	
外国人のための相談窓口のチラシやホームページを知っていると回答した外国人住民の割合	令和元年度	令和元年度	令和4年度	大阪市外国人住民アンケート調査（次回令和4年度実施予定）
	10.9%	10.9%	15.0%	
外国人のための相談窓口の相談件数	平成30年度	令和3年度	令和3年度	経済戦略局調べ
	2,930件	4,261件	3,400件	

### 2 日本語教育の充実

<めざす姿>

外国につながる市民のさまざまな日本語学習ニーズに応じた学習機会が提供されている。

項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
識字・日本語教室に参加することで、日本語が前より上手になったと感じる割合	令和元年度	令和3年度	令和4年度	教育委員会事務局
	90.3%	93.7%	92.0%	
識字・日本語教室に参加することで、前より日本で生活ができるようになったと感じる割合	令和元年度	令和3年度	令和4年度	教育委員会事務局
	88.4%	91.0%	90.0%	

### 3 外国につながる児童生徒への支援の充実

<めざす姿>

異なる文化的背景を持つ子どもたちが、それぞれの文化的アイデンティティを尊重しながら、協働により異なる文化を生かして身の回りの諸課題の解決を図っている。また、外国につながる児童生徒が日本語指導など必要な支援を受けている。

項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
多文化共生教育の取組を通して、「文化のちがいを生かしてアイデアを出し合い、豊かに身の回りの課題解決にあたることができた」と答えた児童生徒の割合	令和2年度	令和3年度	令和4年度	教育委員会事務局
	5.0%	11.5%	25.0%	
外国につながる児童生徒が母語・母文化の保障につながる活動に参加している割合	令和2年度	令和3年度	令和4年度	教育委員会事務局
	16.8%	26.7%	30.0%	
日本語に関わる各支援（ブレクラス・小学校低学年の初期日本語指導・小学校高学年以上のセンター校への通級指導・学習言語習得のためのJSL日本語指導や母語支援）が必要な児童生徒に対するそれぞれの実施率の平均	令和2年度	令和3年度	令和4年度	教育委員会事務局
	64.0%	89.4%	95.0%	

### 4 災害に対する備えの推進

<めざす姿>

外国につながる市民が防災知識を身に付けている。災害時は外国につながる市民に情報が伝わり、被災者となった外国につながる市民を支援する体制が整っている。

項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
防災マップで逃げる場所を確認している外国人住民の割合	令和元年度	令和元年度	令和4年度	大阪市外国人住民アンケート調査（次回令和4年度実施予定）
	33.7%	33.7%	38.0%	
近所で行われる訓練に参加している外国人住民の割合	令和元年度	令和元年度	令和4年度	大阪市外国人住民アンケート調査（次回令和4年度実施予定）
	11.0%	11.0%	16.0%	

### 5 健康で安心して生活できる環境づくり

<めざす姿>

様々な行政分野において外国につながる市民が必要なサービスを受け、職員は文化や習慣の違いに配慮したサービスを提供できている。

項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
大阪府は外国人住民が地域社会の一員として、さまざまな相談や情報提供を受けられることが出来るなど、充実した生活が営めるまちであると思う市民の割合	令和元年度	令和3年度	令和4年度	民間ネット調査「人権行政について」
	58.0%	60.2%	65.0%	

### 6 多文化共生の地域づくり

<めざす姿>

外国につながる市民が、共に地域を支える一員として、地域社会に参加し一緒にまちを作っている。大阪に暮らすすべての人が、お互いの文化を尊重し合いながら協働することができている。

項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
地域の活動に参加している外国人住民の割合	令和元年度	令和元年度	令和4年度	大阪市外国人住民アンケート調査（次回令和4年度実施予定）
	41.1%	41.1%	46.0%	
地域に住んでいる外国人と交流がある市民の割合	令和2年度	令和3年度	令和4年度	民間ネット調査「多文化共生について」
	30.2%	29.8%	40.0%	
地域社会に外国人が増えることで「多様性が豊かな社会になる」と考える市民の割合	令和2年度	令和3年度	令和4年度	民間ネット調査「多文化共生について」
	33.8%	27.4%	44.0%	

# 1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

## (1) 外国につながる市民への情報発信の充実

事業名	行政情報の多言語化・やさしい日本語化及び情報発信	所属局	全所属
事業概要	行政情報の多言語化・やさしい日本語化に取り組むとともに、情報発信を充実させる。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	各区、各局・室において、さらに取組が広がるように継続していく。		
事業実績	24/24区、20/29局・室で取組が実施されている。 (詳細は「別紙1」のとおり)		
自己評価	各区、各局・室において、それぞれ工夫した取組が実施されている。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

事業名	外国人への生活情報提供（ホームページ）	所属局	政策企画室
事業概要	<p>大阪に滞在・在住する外国人を対象に、緊急時の対応や各種手続などに関する生活情報（生活ガイド）をホームページにより多言語で提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国人向けの生活情報を翻訳して提供（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語の4言語とやさしい日本語）</li> <li>その他、大阪市ホームページの全ページを機械翻訳で提供（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語の4言語を業務委託による翻訳で提供しているほか、Google翻訳機能で85言語翻訳の利用が可能）</li> </ul>		
令和3年度			
事業計画	継続		
	大阪に滞在・在住する外国人を対象に、緊急時の対応や各種手続などに関する生活情報（生活ガイド）をホームページにより継続的に多言語で提供する。		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>大阪市ホームページにおいて、外国人向けの生活情報を英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語の4言語とやさしい日本語で翻訳して提供した。</li> <li>その他、大阪市ホームページの全ページを4言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）で機械による自動翻訳により、外国人への生活情報提供を行った。</li> </ul>		
自己評価	大阪市ホームページにおける各種手続など、暮らしにまつわる生活情報（生活ガイド）の提供について、大阪市の外国人住民総数のうち、母語で提供されている外国人住民数の割合が87.1%となり、成果指数の目標値（85%）に達することができた。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

<b>事業名</b>	<b>新型コロナワクチン接種案内にかかる多言語・やさしい日本語対応</b>	<b>所属局</b>	<b>健康局</b>
<b>事業概要</b>	<p>新型コロナワクチン接種については、市民すべてに対して情報が行き届く必要があり、当然外国につながる市民も含まれることから、情報発信やコールセンター等の対応について多言語及びやさしい日本語で対応する。 また、接種会場等においても多言語に対応する。</p>		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	<p>新規 接種案内や予約方法などについて、多言語及びやさしい日本語に対応する。 コールセンター及び集団接種会場等において、多言語に対応する。</p>		
<b>事業実績</b>	<p>HPにて多言語及びやさしい日本語による接種案内を行った。 コールセンターについて、多言語に対応した。 株式会社YOLO JAPANと連携した多言語による周知（HP、メルマガ、SNS）を行った。</p>		
<b>自己評価</b>	<p>多言語及びやさしい日本語による情報発信を行うことができた。</p>		
	令和4年度	令和5年度	
	廃止	廃止	

<b>事業名</b>	<b>臨時特別給付金事業にかかる多言語・やさしい日本語対応</b>	<b>所属局</b>	<b>市民局</b>
<b>事業概要</b>	<p>「住民税非課税世帯等臨時特別給付金支給事業」「所得減少世帯臨時特別給付金支給事業」については、対象世帯すべてに対して制度内容や申請方法などの情報が行き届く必要があり、中には日本語が苦手な外国につながる市民も含まれることから、情報発信やコールセンター等の対応について多言語及びやさしい日本語で対応する。</p>		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	<p>新規 制度内容や申請方法などについて、多言語・やさしい日本語に対応する。 コールセンターにおいて、多言語での対応を行う。</p>		
<b>事業実績</b>	<p>郵送物に多言語及びやさしい日本語を記載したチラシを同封した。 HPにて多言語及びやさしい日本語による情報発信を行った。 コールセンターにおいて、多言語で対応実施した。</p>		
<b>自己評価</b>	<p>多言語及びやさしい日本語による対応を行うことができた。</p>		
	令和4年度	令和6年度	
	廃止	廃止	

事業名	「令和3年度子育て世帯への臨時特別給付」にかかる多言語・やさしい日本語対応	所属局	こども青少年局
事業概要	「令和3年度子育て世帯への臨時特別給付」において申請が必要となる方で、日本語が母語でない方に向けて、制度内容や申請書の記載方法などについて、多言語及びやさしい日本語で対応する。		
令和3年度			
事業計画	新規 制度内容や申請書の記載方法などについて、多言語やさしい日本語に対応する。		
事業実績	郵送物に同封する案内ビラに多言語対応したホームページに誘導するQRコードを記載した。HPにて多言語及びやさしい日本語による掲載を行った。		
自己評価	多言語及びやさしい日本語による対応を行うことができた。		
事業計画	令和4年度 廃止	令和5年度 廃止	

事業名	国際化に資する情報提供（大阪国際交流センターインフォメーションセンターの運営）	所属局	経済戦略局
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「インフォメーションセンター」の運営（各種の海外・国内情報の提供など）</li> <li>・大阪に来阪・在住する外国人や市民を対象に、国内外の生活・留学等の資料及び国際交流・協力に関する情報の各種コーナーを設置し、最新情報を提供するほか、市政・生活に関する問い合わせに対する情報を多言語で提供する。</li> <li>・ホームページでは、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語及びやさしい日本語での表記やルビ付けを行っている。</li> </ul>		
令和3年度			
事業計画	継続 引き続き、外国人住民や市民に有益な情報の提供・発信に努める。		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インフォメーションセンター年間利用者数：19,039名</li> <li>・相談件数 4,261件</li> <li>・ホームページアクセス数 450,208件（2022.3月末）</li> <li>・Facebookエンゲージメント 4,998件（2022.3月末）</li> </ul>		
自己評価	新型コロナウイルス感染症関連やワクチン関連の相談が非常に多く寄せられたこともあり、目標値を大きく超える相談件数となった。HPに関しても、ワクチン関連のページに大量のアクセスがあり、全体的に注目度が上がった。		
事業計画	令和4年度 継続	令和5年度 継続	

<b>事業名</b>	<b>外国語資料の収集</b>	<b>所属局</b>	<b>教育委員会事務局</b>
<b>事業概要</b>	<p>中央図書館において、市民の国際理解に資するため、ならびに大阪市在住（在留）外国人のニーズに応えるため、閲覧室内に「外国資料コーナー」を設置し、外国語図書・雑誌・新聞等の資料を収集し提供している。</p> <p>アルファベット言語、中国語、ハングル以外の言語も原綴で目録整備を行い、インターネットによる蔵書検索も原綴で行えるよう多言語対応している。</p> <p>また、平成28年度末から、帰国した子どもの教育センター校への団体貸出を開始した。これらの学校では、国語の教科書に掲載されている作品の各国語版の需要が高いことも考慮し、各言語でこうした資料を積極的に収集する。</p>		
<b>令和3年度</b>			
<b>事業計画</b>	<p>継続</p> <p>多様な市民ニーズに応えるため継続して外国語資料を収集する。主要言語のほか、登録人口だけでなく利用実績や出版事情なども考慮し、今年度は繁体字中国語図書、ポルトガル語図書を購入する。</p>		
<b>事業実績</b>	<p>図書は主要言語である英語、韓国・朝鮮語、中国語（簡体字）・（繁体字）図書のほか、ポルトガル語図書を購入した。</p> <p>図書：約370冊、新聞：14タイトル、雑誌：56タイトル</p>		
<b>自己評価</b>	<p>計画的に収集を継続することができた。</p>		
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

<b>事業名</b>	<b>株式会社YOLO JAPANとの事業連携協定による情報発信</b>	<b>所属局</b>	<b>市民局</b>
<b>事業概要</b>	<p>浪速区を拠点とし、外国人住民に対し生活支援や就労支援を提供しているメディア事業者である株式会社YOLO JAPANと、多文化共生の推進に向けた情報発信等に関する事業連携協定を締結した。（令和3年9月）</p> <p>外国人会員向けメルマガやSNSなどの企業の持つリソースを活かして、行政情報をより直接的・効果的に届けることができる。</p>		
<b>令和3年度</b>			
<b>事業計画</b>	<p>新規</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会員向け行政情報の情報発信</li> <li>・各所属あて連携取組の周知・協力要請</li> </ul>		
<b>事業実績</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員向け情報発信 8件（外国人向け相談サービス、大阪市防災アプリ、ごみ出しルール、自転車マナー、国民健康保険料の納付についてなど）</li> <li>・多文化共生に関する当事者意見聴取の会場の場の提供</li> </ul>		
<b>自己評価</b>	<p>連携取組として、ごみ出しルール・自転車マナー・国民健康保険料納付のほか、防災アプリやワクチン接種など、外国人住民への効果的に情報発信を実施することができた。</p>		
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

(2) 相談窓口の充実

事業名	多言語による「外国人のための相談窓口」(大阪国際交流センターインフォメーションセンターの運営)		所属局	経済戦略局
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多言語により、外国人が生活にあたり直面する様々な困りごとを一元的に相談できる「外国人のための相談窓口」を運営</li> <li>・市、区役所業務に関しトリオフォンを活用して通訳対応を実施</li> <li>・日本語のほか、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語の5言語について通訳人員を配置し対応</li> <li>・また、タブレット端末で多言語音声翻訳アプリを活用し、音声翻訳11言語、テキスト翻訳30言語に対応</li> </ul>			
令和3年度				
事業計画	継続			
	<p>引き続き、外国人が生活にあたり直面する様々な困りごとを一元的に相談できる「外国人のための相談窓口」を運営し、トリオフォンを活用して市、区役所業務に関し通訳対応を実施するとともに、大阪市保健所等と連携し、新型コロナウイルス感染症についての相談対応・通訳支援にあたる。</p> <p>日本語のほか、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語の5言語について通訳人員を配置し対応するとともに、タブレット端末で多言語音声翻訳アプリを活用し、音声翻訳11言語、テキスト翻訳30言語に対応する。</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人からの相談件数 2,774件 (インフォメーションセンター相談件数4,261件のうち)</li> <li>・「外国人のための相談窓口」の運営</li> <li>・市、区役所業務に関しトリオフォンを活用して通訳対応(792件)</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により、法律、ビザに関する専門相談機能を強化。「法律相談」を月2回追加開催。 相談件数： 法律相談 101件、 行政書士相談 79件</li> </ul>			
自己評価	新型コロナウイルス感染症やワクチン接種の情報、子育て世帯への臨時特別給付関連、生活困窮での相談が多く寄せられたため、目標値を大幅に超える相談件数となった。			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

事業名	【再掲】国際化に資する情報提供(大阪国際交流センターインフォメーションセンターの運営)	所属局	経済戦略局
事業概要	1(1)掲載のとおり		

<b>事業名</b>	<b>外国人のための一日インフォメーションサービス</b>	<b>所属局</b>	<b>経済戦略局</b>
<b>事業概要</b>	行政機関および弁護士会、医師会、税理士会、地域国際化協会などと協働し、ボランティアの協力も得ながら、外国人住民の生活全般に関わる相談および情報提供に10言語で対応するほか電話相談も実施する。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続 引き続き、行政機関および弁護士会、医師会、税理士会、地域国際化協会などと協働し、外国人住民の生活全般に関わる多言語対応の相談会を実施する。新型コロナウイルス感染症の状況もみながら、電話での相談形式も適宜取り入れる。		
<b>事業実績</b>	第1回：相談件数71件（電話相談13件） オンラインなし 相談内容：出入国・在留26件、労働10件、法律6件 ほか 第2回：62件（電話相談10件） オンラインなし 相談内容：出入国・在留21件、労働6件、税金6件ほか		
<b>自己評価</b>	新型コロナウイルス感染症防止対策のため、事前予約制を原則とした運営を行ったため、各ブースの相談申込状況をあらかじめ把握することができ、事前予約締切後に空いている相談枠があれば財団HP等に情報を掲載し当日予約を案内することができた。しかし、昨年度に引き続き、相談時間を事前に通知しているため、相談枠内で相談が早く終了しても他の相談者を入れることができなかった。		
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

<b>事業名</b>	<b>外国語通訳支援事業</b>	<b>所属局</b>	<b>デジタル統括室</b>
<b>事業概要</b>	市民サービスの向上、行政運営の効率化の取組みとして、音声翻訳12言語、テキスト翻訳30言語に対応した多言語音声翻訳アプリを導入している。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続 令和3年4月現在、13所属21課にアカウントを配布しており、継続して各所属での実証利用を進める。また他の同様サービスや、基盤サービスとして提供するかどうかの検討を進める。		
<b>事業実績</b>	令和3年7月に実施したアンケート調査では、利用者の約8割が満足しており、継続した利用を希望していた。これまでに利用したことがある担当は37課にのぼっているほか、サービスとしても令和3年12月からは新たにフィリピン語の音声翻訳対応が可能となった。		
<b>自己評価</b>	「利用希望率」については目標値である7割を超えていることから、有効性が評価できる。		
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度
	継続		継続



事業名	窓口業務におけるタブレット端末を活用した多言語コミュニケーション支援事業	所属局	生野区
事業概要	災害用iPadを平常時の業務において各窓口へ配備し、外国につながる市民とのコミュニケーションツールとして翻訳ソフトを活用して、必要な情報を正確に伝えるなど、窓口等での多言語による対応の強化を図る。		
令和3年度			
事業計画	継続 継続して実施する。		
事業実績	災害用iPad全25台のうち20台を区役所庁内の窓口へ配備。 翻訳ソフト（VoiceBiz）による機械翻訳を各窓口にて利用し、コミュニケーション・情報伝達に活用した。 約60件/月		
自己評価	各窓口では「やさしい日本語」も併せて使用しており、翻訳ソフトの機械翻訳との親和性も高く、活用できた。 やさしい日本語や機械翻訳は、手続きの概要や導入部分において有効であるため、総合案内での活用が有効であった。		
	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	市政・区政相談、法律相談、市政・地域情報の提供	所属局	全区、経済戦略局、市民局
事業概要	各種相談事業について、トリオフォンの活用や多言語翻訳アプリを備えるなど、多言語により対応を行っている。 ・市政・区政相談（関係所属：経済戦略局・全区） ・法律相談（関係所属：市民局・経済戦略局） 対応言語…英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語		
令和3年度			
事業計画	継続 各種相談事業について、引き続き多言語により対応を行う。		
事業実績	詳細は「別紙2」のとおり		
自己評価			
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	【再掲】新型コロナワクチン接種案内にかかる多言語・やさしい日本語対応	所属局	健康局
事業概要	1（1）掲載のとおり		

事業名	【再掲】臨時特別給付金事業にかかる多言語・やさしい日本語対応	所属局	市民局
事業概要	1（1）掲載のとおり		

(3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

事業名	やさしい日本語の活用促進及び普及・啓発	所属局	全所属
事業概要	全所属において、やさしい日本語の活用を促進するとともに、ロゴマーク等を活用した啓発等に取り組む。		
令和3年度			
事業計画	継続 各区、各局・室において、さらに取組が広がるよう継続していく。		
事業実績	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     詳細は「別紙1」のとおり                 </div>		
自己評価			
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

## 2 日本語教育の充実

### (1) 日本語学習の機会や場の充実

事業名	「識字推進事業」識字・日本語教室の開設	所属局	教育委員会事務局
事業概要	国際化の進展による新たな外国人住民および、様々な理由により義務教育を十分に受けられなかった人など、様々な理由から日本語の読み書き、会話等に不自由している方々に対し、市民ボランティアの協力のもとで識字・日本語教室を開設し、日本語の読み書き、会話等の学習機会を提供し、社会参加の促進を図る。		
令和3年度			
事業計画	継続 新型コロナウイルス感染拡大の状況を踏まえた事業実施の方策を検討しつつ、学習者の生活に直結する識字・日本語を学ぶ環境の継続的・安定的に確保に努める。		
事業実績	実施場所：市内小・中学校等31か所 実施回数：のべ582回 受講者数：のべ2,289人（登録者数296人） ボランティア講師：のべ2,324人（登録者数213人）		
自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、実施回数が増加した。休止期間中に減少してしまった受講者登録者数を増加させることが、今後の課題である。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続
事業名	日本語学習支援事業 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	日常生活、就労、就学など多様なニーズを踏まえ、子どもから大人まで、様々な外国人住民へ、市民ボランティア等による日本語学習の機会を提供する。		
令和3年度			
事業計画	継続 令和2年度に引き続き、新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、オンライン・対面を併用しながら実施する。		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人ふれあいサロン 開催回数：40回 参加者数：外国人のべ 477名、ボランティアのべ 620名</li> <li>・たのしい日本語 開催回数：59回 参加者数：外国人のべ113名、ボランティアのべ167名</li> <li>・未就学・ダイレクト向け日本語・学習支援 こどもひろば 開催回数：43回 参加者数：外国にルーツを持つ子どものべ442名、ボランティアのべ532名</li> <li>・プレスクール 開催回数：3回（新型コロナウイルス感染拡大防止のため、途中から対面開催を中止し、動画配信での開催に変更） 配信動画数34本 ボランティア のべ108人</li> <li>・日曜にほんごサロン 開催回数：39回 参加者数：外国人のべ318名、ボランティアのべ342名</li> <li>・仕事のための日本語 開催回数：51クラス 参加者数：外国人のべ269名</li> <li>・生活日本語コース 開催クラス数：21クラス 参加者数：153名</li> </ul>		
自己評価	新型コロナウイルス感染症の感染状況を見ながら、対面とオンラインの切り替えを行うなど、スムーズな運営を行うことができた。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

(2) 日本語教育環境充実のための体制づくり

事業名	「識字推進事業」 新たな識字・日本語教育体制の構築	所属局	教育委員会事務局
事業概要	教室運営や多様な学習者への日本語学習の方法など、各識字・日本語教室における課題に対する相談体制の充実や、生涯学習センター・(公財)大阪国際交流センター・NPO団体等の関係機関との連携などにより、大阪市における日本語教育環境充実のための総合的な体制づくりを行う。		
令和3年度			
事業計画	継続 構築したネットワークを拡充しつつ、連携強化に向けた取組みを進めるとともに、人材育成や識字・日本語学習事業の実施における課題解消に向けた議論などを進めていく。		
事業実績	総合調整会議：1回 新たな識字・日本語学習体制検討会議：1回		
自己評価	各会議の開催や関係機関とのネットワークの構築をとおして、総合的な体制づくりに向けた取組みを進めることができた。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

(3) 地域活動への参加・参画につながる地域識字・日本語教室活動の実施

事業名	「識字推進事業」 識字・日本語指導者養成事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	識字・日本語ボランティア養成講座等を通して、識字・日本語にかかわる支援者の養成・研修を行う。		
令和3年度			
事業計画	継続 識字・日本語教室でのボランティア活動を希望する方を対象とした入門講座及び、既に大阪市内の教室で活動しているボランティア講師を対象とした実践的な識字・日本語の指導方法について学ぶ研修などを、引き続き実施する。		
事業実績	講座数：5講座 受講者数：のべ358人		
自己評価	ボランティア講師の養成及びスキルアップを行い、識字・日本語教室の運営に役立てることができた。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

### 3 外国につながる児童生徒への支援の充実

#### (1) 多文化共生教育の推進

事業名	外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業		所属局	教育委員会事務局
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪市内4か所に共生支援拠点を設置し、各拠点にコーディネーターを配置し、プレクラスや初期日本語指導、学習言語の習得を目的とした母語支援員、JSLカリキュラム指導員（教科と日本語の統合指導）の派遣についてコーディネートを行う。</li> <li>・日本語指導が必要な子どもの教育センター校の指導内容の充実を図るとともに、センター校を増設する。</li> <li>・日本語指導の必要な児童生徒が特に多く在籍する日本語指導教員加配校を増設する。</li> <li>・学校や保護者からの様々な相談に応じる多文化共生教育相談ルームの相談機能の充実を図る。</li> <li>・日本語指導が必要な生徒のキャリア教育の充実のために、多言語進路ガイダンスの際に、通訳者を派遣するとともに、多言語版の文書を提供する。</li> <li>・母語・母文化の保障及び多文化共生教育を推進する。</li> </ul>			
令和3年度				
事業計画	<p>拡充</p> <p>今後も増え続けると予想される外国につながる児童生徒に対して、日本語指導の保障、母語・母文化の保障や学校の多文化共生教育の推進に向けた取組をさらに充実させる。</p>			
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内4か所に共生支援拠点において、各3名のコーディネーター（プレクラス・日本語指導員・母語支援員）を配置して、初期日本語指導に加え、プレクラスや教科における日本語指導をマネジメントする体制を築いた。</li> <li>・日本語指導が必要な子どもの教育センター校を、令和4年度に向けて中学校を1校増やすための体制づくりを進めた。</li> <li>・多文化共生ルームでは、引き続き各学校園からの多文化共生や日本語指導等に関する様々な相談業務を行った。</li> <li>・多文化進路ガイダンスについては、大阪市外国人教育研究協議会（市外教）や国際交流センターとも連携して通訳者を配置するとともに、進路に関する多言語版の文書を提供した。</li> <li>・未来共生教育統括コーディネーターとキャリア支援コーディネーターを共生支援拠点に各1名モデル配置し、日本語指導に加えて、母語・母文化の保障及び多文化共生教育の推進を図った。</li> </ul>			
自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多国籍化・急増する帰国・来日した児童生徒に対して、共生支援拠点を設置し、プレクラスや教科における日本語指導等をきめ細かに実施し、取組の充実を図ることができた。新型コロナウイルス感染症拡大による入国制限に伴い、帰国・来日する児童生徒は想定より少なかったものの、多くの児童生徒に対して支援を行うことができた。</li> </ul>			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	拡充		拡充	

事業名	英語イノベーション事業		所属局	教育委員会事務局
事業概要	<p>・ネイティブ・スピーカーを活用し、「生きた英語を学ぶ授業」の展開          ネイティブ・スピーカーを各中学校区に配置し、教員とのチーム・ティーチングを通して、生きた英語や多様な文化に触れる機会を提供する。          ・英語体験イベント等の実施          ネイティブ・スピーカーとともに集中的に英語を活用する体験イベント（イングリッシュ・デイ）を実施する。</p>			
令和3年度				
事業計画	<p>継続</p> <p>4月～3月 ネイティブ・スピーカーを各中学校区に配置          8月 英語体験イベント「イングリッシュ・デイ」の実施</p>			
事業実績	<p>・ネイティブ・スピーカーとのチーム・ティーチング実施時数は以下のとおり          小学校3・4年...12.3時間          小学校5・6年...26.2時間          中学校全学年...9.6時間（いずれも1学級あたり年間平均実施時数）          高等学校全学年...14.7時間（一人あたりの週平均時数）</p> <p>・英語体験イベント「イングリッシュ・デイ」は、新たな実施手法によりコロナ禍においても開催を可能とした。</p>			
自己評価	<p>・ネイティブ・スピーカーの効果的な活用により、学校現場で生きた英語や多様な文化に触れる機会を多く持つことができた。          ・英語体験イベントについては、コロナ禍においても実施できるよう手法を改めたが、緊急事態宣言が発出されたため、実施を延期したり規模を縮小したりせざるを得なかった。</p>			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

<b>事業名</b>	<b>人権教育研修</b>	<b>所属局</b>	<b>教育委員会事務局</b>
<b>事業概要</b>	帰国・来日等の児童・生徒のよりよい支援のあり方について考え、日本語を母語としない子どもたちへの教育や在籍学級での教育を充実させるための指導力を身に付ける研修を実施する。		
<b>令和3年度</b>			
<b>事業計画</b>	継続 ・ 8月「日本語指導が必要な子どもの教育研修」		
<b>事業実績</b>	新型コロナウイルス感染症の影響により、例年の集合から昨年度に引き続きオンデマンドで研修を実施した。 ・ 実施期間：令和3年8月23日（月）～9月13日（月） ・ 研修資料の閲覧数は194件		
<b>自己評価</b>	日本語指導が必要な子どもの学習支援について、フローチャート形式で理解できるようにするとともに、小学校・中学校それぞれで、授業でいかせる教材や資料を提示した。研修資料の閲覧数は昨年度の2倍強となっており、日本語を母語としない子どもたちへの対応の一助となった。		
<b>事業計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	<b>国際理解推進事業</b>	<b>所属局</b>	<b>東成区</b>
<b>事業概要</b>	社会のグローバル化の進展に伴い、世界の諸問題を自身の課題と捉え取り組むことができる人材育成が求められている中、児童・生徒の国際理解の推進を図ることを目的とする。 JICA（（独法）国際協力機構）等と連携し、区内小中学校において下記の取組みを実施。 ・ 海外でのボランティア経験者等による出前講座 ・ 来日中の海外技術研修員との交流		
<b>令和3年度</b>			
<b>事業計画</b>	継続 ・ 海外でのボランティア経験者等による出前講座 8校（小学校7校、中学校1校） ・ 来日中の海外技術研修員との交流 3校（小学校3校）		
<b>事業実績</b>	・ 海外でのボランティア経験者等による出前講座 小学校2校		
<b>自己評価</b>	当初実施予定であった出前講座が緊急事態宣言発出により中止となったことや海外研修員が来日できる状況ではなかったこと等、新型コロナウイルス感染拡大の影響により計画どおりの事業実施を行うことができなかった		
<b>事業計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	
	継続	継続	

(2) 母語・母文化(継承語・継承文化を含む)の保障のための取組

事業名	【再掲】外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	3(1)掲載のとおり		

事業名	国際理解教育推進事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	多文化共生社会の実現に向けて、民族的・文化的背景の異なるすべての子どもたちが、互いのちがいを認め合い、自他のアイデンティティを尊重し、育み合える教育の実現を図るために、本市の在日外国人教育の基本方針に則り、国際クラブ等の取組を進める。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する		
事業実績	多文化共生教育の趣旨にもとづき、小学校84校、中学校50校の国際クラブにおいて、様々な学級を設置し、外国につながる子どもたちに自己のアイデンティティを確立するための取組を行った。		
自己評価	国際クラブの活動において、様々な背景をもつ子どもたちが、ちがいを認め合い、自他のアイデンティティを育むことにつながる等、取組の充実を図ることができた。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

事業名	学校及び各区と連携した青少年国際理解出前講座【(公財)大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	小・中学生を対象に、学校へ国際交流や国際理解、多文化共生に関わる講座を出前講座として実施することで、国際的な分野に関心のある子どもたちに学習の機会を提供するとともに、各学校において継続的な取組みができるよう支援を行う。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	引き続き、小・中学生を対象に、学校での国際交流や国際理解、多文化共生に関わる講座を出前講座として実施する。		
事業実績	開催件数9件： 7/13川辺小学校 7/16大宮小学校 10/13加美北小学校 10/25放出中学校 11/24やたなか小中一貫校 12/10東中浜小学校 1/20大阪市立出来島小学校 2/4大阪市立高津中学校(オンラインで実施) 3/13天王寺区ジュニアクラブ(コロナの影響により対面による直接的な交流は中止。留学生が作った文化紹介データを天王寺区に提供)		
自己評価	新型コロナウイルスの感染状況に応じてオンライン対応を取り入れるなどし、目標件数の8件を超えて実施することができた。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続



(3) 日本語指導などの学習支援の充実

事業名	【再掲】外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	3(1)掲載のとおり		

事業名	進路指導の充実	所属局	教育委員会事務局
事業概要	<p>高等学校において、望ましい職業観・勤労観などを育成し、主体的に進路を選択する能力や態度を育てるため、進路情報の活用や進路相談を通して自己の適性などをふまえた進路選択ができるよう指導する。</p> <p>特に、外国籍の生徒は在住資格による制限から就職において特別な支援が必要な場合があるため、大阪府教育庁・ハローワークなど関係諸機関との連携を密にすることで求人企業とのミスマッチを防ぐとともに、事業所における公正採用の啓発に取り組む。</p>		

令和3年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する		
事業実績	<p>本人が希望する進路志望先に進めるように指導し、とりわけ就職を希望する生徒に関して就職率100%をめざした取組を行った。大阪府教育庁等と連携し、進路選択について必要に応じて多言語・やさしい日本語による情報提供を行った。</p> <p>高等学校が府に移管されたことにより、令和4年度から廃止する。</p>		
自己評価	<p>大阪市立の高校全体の就職率は97.9%とほぼ目標を到達し、未決定の生徒に対してはコネクションズおおさか等と連携した支援を行った。</p>		
		令和4年度	令和5年度
		廃止	—

事業名	外国籍児童生徒サポート事業	所属局	中央区
事業概要	<p>区内の市立小・中学校に在籍する外国につながる児童生徒のうち、学習面で特に日本語の支援が必要とされる児童生徒に対し、教職員と連携しながら、具体的な教科学習に必要な日本語の力を身につけるための適切な支援を行うために外国籍児童生徒サポーターを配置する。</p>		

令和3年度			
事業計画	継続		
	引き続き外国籍児童生徒サポーターを配置する。		
事業実績	小学校6校、中学校3校において実施		
自己評価	<p>サポーターの支援により、児童の教科学習の理解が進んだと思う学校は、アンケートによりサポーターを配置した全ての学校という結果となっており、本事業は有効であると考え。</p>		
		令和4年度	令和5年度
		継続	継続

事業名	日本語の指導が必要な児童生徒への支援事業	所属局	浪速区
事業概要	区内市立小・中学校に在籍する外国につながる児童生徒のうち、特に日本語の指導が必要とされる児童生徒に対して、学校と連携しながら、授業中や放課後等に、当該児童生徒への日本語指導の補助や通訳等の学習支援を行うサポーター（浪速区日本語サポーター）を配置する。		
令和3年度			
事業計画	継続  「支援の必要な児童生徒について、サポーターの配置により、日本語の学習言語能力が学齢相応へ到達したと感じる学校の割合」が目標としている60%に僅かではあるが達しなかったため、今後、学校との連携をより強化し、支援の必要な児童生徒について適したサポートを行えるような事業内容となるよう取り組んでいく。		
事業実績	日本語サポーター活動校7校8名、計406日（1,651時間）		
自己評価	【成果指標】支援の必要な児童生徒について、日本語サポーターの配置により日本語の学習言語能力が学齢相応へ到達したと感じる学校の割合：100% 目標値60%以上を達成		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	拡充	継続	
事業名	【再掲】日本語学習支援事業 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	2（1）掲載のとおり		

(4) 保護者・家庭への支援

事業名	【再掲】外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	3(1)掲載のとおり		

事業名	外国にルーツのある子どもの保護者サポート事業 (中央区多文化共生のまちづくり推進事業)	所属局	中央区
事業概要	外国につながる児童生徒が区内の学校園に通う際に、日本人には当たり前の行事やルールについての知識がなく、学校からの日本語で書かれた連絡内容についても理解できないなど、困りごとを抱えている保護者等を対象に相談事業を実施する。		
令和3年度			
事業計画	拡充 学校園での保護者説明会や懇談会の場において、支援を必要とする保護者に付き添い、理解を深められるようサポートを行う取組について拡充する。		
事業実績	相談窓口での相談件数 253件 相談内容 手続き相談・生活相談・医療相談・子育て相談・法律相談など 学校園での懇談会等での同行相談件数 26件 相談内容 子育て相談など		
自己評価	相談窓口での相談件数は昨年度の2倍強となり、また学校園への同行相談を行うことにより、外国につながる保護者の理解と安心を高めている。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

事業名	市立小中学校新入学生用「学校案内」作成	所属局	西淀川区
事業概要	市立小中学校新入学生用「学校案内」に多言語ページ(中国語・スペイン語・フィリピン語)を掲載する。		
令和3年度			
事業計画	継続 就学予定者の母語に応じて、多言語ページの作成を実施する。		
事業実績	就学の手続きについて、多言語ページを作成 小・中学校就学予定者へ配布		
自己評価	小中学校に就学を希望する外国籍の方に、就学や学校選択についての案内を多言語で行い、遅滞なく手続きを行った。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

<b>事業名</b>	<b>たぶんか高校進学セミナー</b>	<b>所属局</b>	<b>教育委員会事務局 西淀川区役所</b>
<b>事業概要</b>	<p>外国につながる子どもの高校進学支援を目的として、中学校卒業後の進路紹介と相談会を実施する。</p> <p>来日後、滞日年数の少ない公立高校特別選抜受験の該当者、および、日本で生まれ育ってきたが保護者の日本の教育事情の理解が不十分になりがちな保護者を含む、広い意味の外国につながる子どもと保護者に情報提供し進路選択の幅を広げていく。</p>		
<b>令和3年度</b>			
<b>事業計画</b>	新規		
	地域の民間団体等と実行委員会を組織し年1回実施。 外国につながる子どもの高校進学支援を目的として中学校卒業後の進路紹介と相談会を子どもと保護者対象に実施する。		
<b>事業実績</b>	外国につながる子どもとその保護者、支援者等計53名が参加。		
<b>自己評価</b>	高校の種類・入試制度・進学後にかかるお金のことなどを保護者とともに聞き相談する場を提供できたことは参加者から高い評価を得た。		
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

<b>事業名</b>	<b>子育て支援情報の多言語化</b>	<b>所属局</b>	<b>西淀川区</b>
<b>事業概要</b>	<p>区内の子育て支援情報を地図上に示した「子育て情報マップ」や「子育て・生活相談窓口一覧」を掲載したこどもサポートネット事業を家庭に周知するためのチラシを多言語化し、それぞれの言語を母国語とする家庭・保護者に配付する。</p>		
<b>令和3年度</b>			
<b>事業計画</b>	新規		
	「子育て・生活相談窓口一覧」を掲載したこどもサポートネット事業を家庭に周知するためのチラシを多言語化し、事業実施時必要とする家庭に配付した。		
<b>事業実績</b>	英語・フィリピン語・スペイン語・ポルトガル語・ウルドゥー語・ベトナム語・ネパール語・中国語で作成し配付。		
<b>自己評価</b>	外国語を母国語とする保護者・家庭の理解を深める一助となった。		
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

( 5 ) 中学校夜間学級

事業名	中学校夜間学級における教育の充実		所属局	教育委員会事務局
事業概要	<p>本市の中学校夜間学級は、義務教育未修了、または、実質的に十分な教育を受けられないまま中学校を卒業した方のために、中学校教育を行うことを目的としている。在籍する生徒の中には、本国において義務教育を修了していない外国人の方もおり、入学希望者が求めるニーズの多様化・多国籍化が進んでいる。</p> <p>このような現状から、大阪府教育庁および府内の中学校夜間学級を設置している市町村教育委員会と連携し、教材および指導方法について検討することにより教育活動の充実にを図る。</p>			
令和3年度				
事業計画	継続			
	より幅広い言語に対応できるよう引き続き研究を行う			
事業実績	日本語指導研修会・日本語指導に係る教材研究			
自己評価	予定通り実施できたことにより、教材及び指導方法の研究が十分に進んだ。			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

#### 4 災害に対する備えの推進

##### (1) 防災知識の普及・啓発

<b>事業名</b>	<b>多言語による防災知識・情報の提供</b>	<b>所属局</b>	<b>危機管理室</b>
<b>事業概要</b>	近年増加する外国につながる市民や外国人観光客に対しても防災への意識を深めていただく必要があるため、市民防災マニュアル改訂版の英語、韓国・朝鮮語、中国語の翻訳を大阪市ホームページに掲載する。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続 市民防災マニュアル多言語版のホームページ掲載については有意義であるため、令和3年度改定予定の市民防災マニュアルについても継続して実施する。		
<b>事業実績</b>	市民防災マニュアル改訂版の英語、韓国・朝鮮語、中国語の翻訳を大阪市ホームページに掲載した。		
<b>自己評価</b>	事業計画のとおり実施することができた。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	<b>津波避難施設表示板の整備</b>	<b>所属局</b>	<b>危機管理室</b>
<b>事業概要</b>	津波避難施設（津波避難ビル・水害時避難ビル）について、水害時の一時的な避難場所であることを示す現地表示板の設置にあたっては、多言語表記を行うとともに、日本人、外国人の区別なく一目で避難場所をわかるよう防災ピクトグラムを表示している。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続 緊急避難場所の指定に伴う区役所からの予算要求に併せて設置していく（拡充）看板表記について、「やさしい日本語ステッカー」を作成し、貼付けを行う。		
<b>事業実績</b>	区からの設置要望に基づき32箇所設置。 併せて、やさしい日本語ステッカーの作成を行い、貼付けを行った。		
<b>自己評価</b>	事業計画のとおり実施することができた。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	<b>災害時避難所案内板の整備</b>	<b>所属局</b>	<b>危機管理室</b>
<b>事業概要</b>	災害時避難所の入口に、避難所であることを示す案内板を設置しており、表示は、避難所であることがひと目でわかるよう、標準化された防災ピクトグラムや、「やさしい日本語ステッカー」などを用いて表現するとともに、多言語表記することで、外国人住民への周知を図っている。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
	緊急避難所の指定や案内板の老朽化に伴う区役所からの予算要求に併せて設置していく（拡充）看板表記について、「やさしい日本語ステッカー」を作成し、貼付けを行う。		
<b>事業実績</b>	区からの設置要望に基づき14箇所設置。併せて、やさしい日本語ステッカーの作成を行い、貼付けを行った。		
<b>自己評価</b>	事業計画のとおり実施することができた。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	<b>広域避難場所案内板・避難誘導標識の整備</b>	<b>所属局</b>	<b>危機管理室</b>
<b>事業概要</b>	広域避難場所を市民等に周知し、避難誘導することを目的として案内板を、また、広域避難場所にいたる避難経路上には広域避難場所への誘導標識を設置しており、現在、案内板、誘導標識共に多言語による表記を行っている。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
	新設や更新が必要な箇所を確認し、整備を行う。		
<b>事業実績</b>	令和3年度については新設や更新が必要な箇所なし。		
<b>自己評価</b>	計画的・継続的に整備を進めることができています。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	多言語版水害ハザードマップの作成	所属局	危機管理室
事業概要	近年増加する外国につながる市民や外国人観光客に対しても防災への意識を深めていただく必要があるため、水害ハザードマップの英語、韓国・朝鮮語、中国語の翻訳を大阪市ホームページに掲載する。		
令和3年度			
事業計画	継続 水害ハザードマップ更新に合わせた、HPサイトの更新を行う		
事業実績	水害ハザードマップ更新に合わせ、英語、韓国・朝鮮語、中国語に翻訳した水害ハザードマップを作成し、大阪市ホームページに掲載した。		
自己評価	事業計画のとおり実施することができた。 また、HP掲載にあたっては、報道発表も行うなど、市民周知に努めた。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	



事業名	多言語版防災マップの作成	所属局	北区 中央区 住吉区 西成区 など
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・増加する外国人観光客が安心安全に観光でき、また、災害時には被害軽減を図れるように作成した多言語防災マップ（観光マップ）の地図及び掲載内容の改訂を行う。【北区】（令和3年度以降実施予定）</li> <li>・区防災マップの多言語（英・中・韓）版については、既に作成し平成29年度より区ホームページに常時掲載しているが、新たに紙媒体の区防災マップの多言語（英・中・韓）版を作成し、庁舎1階待合ロビーに外国人住民のために設置している「やさしい日本語・外国語での情報・案内」専用のラックに配架する。【中央区】</li> <li>・外国語版防災マップを作成し、外国人に対して防災意識の普及・啓発を行う。【住吉区】</li> <li>・定住外国人及び外国人旅行者が増加傾向にあることから、多言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）に対応した防災マップを作成する。ホームページで公表することに加え、紙媒体で各言語100部ずつ印刷し、窓口を設置する。【西成区】</li> </ul>		
令和3年度			
事業計画	<p>継続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症収束後を見据え、地図データの協力先（大阪観光局、梅田地区エリアマネジメント実践連絡会）と調整を進め、地図データを更新し配布や啓発方法などを検討する。【北区】</li> <li>・「中央区多文化共生のまちづくり推進事業」と調整し再編を検討。【中央区】</li> <li>・引き続き住吉区役所地域課窓口での配布及びホームページへの掲載を行う。【住吉区】</li> <li>・多言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）に対応した防災マップをホームページで公表し、紙媒体でも窓口を設置している。【西成区】</li> </ul>		
事業実績	<p>地図データの更新について検討する中で、マップ内容（情報収集ツール等）を精査し新たな多言語防災マップの作成に着手。【北区】</p> <p>令和2年度末に作成した紙媒体の区防災マップ多言語（英・中・韓・越）版を、庁舎1階待合ロビー「やさしい日本語・外国語での情報・案内」専用ラックに配架し、啓発を行った。【中央区】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での配布及びホームページへの掲載を行った。【住吉区】</li> <li>・多言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）に対応した防災マップをホームページで公表し、紙媒体でも窓口を設置している。【西成区】</li> </ul> <p>その他、11区役所/24区役所にて多言語防災マップを作成し区HPに掲載している。</p>		
自己評価	<p>国際交流センターと連携し、新たに作成する防災マップに必要な情報を4か国語に翻訳。</p> <p>二次元コードなどを活用できるようなレイアウト等を検討【北区】</p> <p>計画どおり実施した。【中央区】</p> <p>計画どおり実施した。【住吉区】</p> <p>遅滞なく事業を実施している。【西成区】</p>		
	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	多言語対応 Web版防災・水害ハザードマップ	所属局	生野区
事業概要	大阪市ハザードマップ情報を、パソコンやスマートフォンをはじめとするインターネット接続が可能な端末に対し、6か国語の言語に対応した情報を提供することにより、外国につながる市民に対し手軽な情報へのアクセスを実現し、防災への意識づけを高めるための手段としてWEB版ハザード情報を提供する。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	区広報紙・やさしい日本語Facebook記事等での情報掲載		
事業実績	区広報紙( 月号)、やさしい日本語Facebookにて情報掲載		
自己評価	実施できた。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	外国人向け防火防災広報	所属局	消防局
事業概要	<p>災害に不慣れな外国人住民や外国人来訪者に、119番を認知させ、災害時の対応方法、予防救急等について知識を向上させることを目的として、管内民間企業や地域団体の協力のもと、繁華街の大型ビジョンやターポリン幕で多言語の情報発信を行うとともに、ポケットティッシュやうちわ等を配布し個人に対しても注意喚起を行う。</p> <p>また、災害時には日・英・中・韓4か国語による災害広報文を消防車両から放送し、現在の状況や取るべき行動などについて周知を図る。</p>		
令和3年度			
事業計画	継続		
	ビジョンやターポリン幕による情報発信や災害広報文の多言語広報については新型コロナウイルスによる影響を受けないため継続実施。今後も一定期間集合型のイベントや物品配付は困難となることが予想されることから、動画コンテンツやホームページ多言語情報の充実を図っていきたい。		
事業実績	大型ビジョン(春・秋の火災予防運動)による情報発信及び災害広報文の多言語広報について継続実施。 外国人の方々への啓発のため英語での動画を作成した。		
自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響で集合型イベントや広報物品の配布ができなかったため、代替措置としてピクトグラムを用いた防火啓発動画を作成公開し、外国人の防火意識の向上に寄与した。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

( 2 ) 災害時の情報提供の充実

事業名	災害時における外国人支援ネットワーク整備事業 【(公財)大阪国際交流センター】		所属局	経済戦略局
事業概要	災害時の多言語での情報発信機能の強化を図るとともに、先進都市事例の調査研究や有識者のアドバイスを受けながら、多言語支援センターの運営体制を検討し、運営マニュアルの改訂など必要な運営体制整備を行う。			
令和3年度				
事業計画	<p>継続</p> <p>令和3年度は、ワーキングチームの検討内容の実用化・全区展開の可能性について、令和2年度の取り組みで得た意見を踏まえ検証し、各区・関係局室・国際交流センターのガイドライン・マニュアル等に反映するため、区と連携した防災訓練や広報・周知の取組等を行う。</p>			
事業実績	<p>大阪市連絡会議等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「災害時外国人支援ネットワーク整備に向けた連絡会議」(経済戦略局、危機管理室、市民局、財団)を開催(3回/年) (4/22、9/14、3/1)</li> <li>・全区防災担当会議を開催し、情報共有・意見交換を実施(1回)(2/16) 防災訓練・防災教室</li> <li>・区と連携して災害時外国人支援のための防災訓練を実施 (年4回:9/3天王寺区、12/18阿倍野区、11/6住之江区(真住中学校)、3/12住之江区)</li> <li>・「外国人のための防災教室」を開催(年2回:7/10、3/19)</li> <li>・「災害時外国人支援ボランティア説明会・登録会」を実施(年1回:3/6)</li> </ul> <p>近畿地域国際化協会研究会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研究会参加(年4回:6/24、10/7、1/21、3/10)</li> <li>・総会出席(年1回:8/6)</li> <li>・研修会・訓練に職員及びボランティアを派遣(年3回 和歌山県、OFIX、京都市)</li> </ul> <p>職員研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財団職員を対象に多言語支援センター開設訓練等を実施(年2回:4/7、12/28)</li> </ul>			
自己評価	<p>令和3年3月に策定した「災害時外国人支援ネットワーク整備に向けたワーキング(WT)における検討状況とりまとめ」を踏まえ、検討内容の実用化・全区展開に向けて段階的に実施。各区・関係局室・(公財)大阪国際交流センターのガイドライン・マニュアル等に反映するため、区と連携した防災訓練や広報・周知の取組等を行った。長引く新型コロナウイルス感染症の影響で、各区との防災訓練の実施調整が難しかったが、3区と4回実施することができた。</p>			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

事業名	防災をテーマとした地域連携課題解決型学習	所属局	東淀川区
事業概要	<p>大阪成蹊大学と連携協定を締結し、地域連携課題解決型学習を行っており、学生が提案した内容を審査選定し区政に反映している。</p> <p>外国人避難者が災害時避難所で困らないように、ピクトグラムを活用した避難所で利用する様々な掲示物を学生が作成してくれた。これらを地域防災訓練や学習会で活用している。</p>		
令和3年度			
事業計画	継続		
	令和3年度においても、状況を見ながら訓練・学習会の実施を検討している。		
事業実績	本事業を活用した訓練・学習会 0件		
自己評価	<p>コロナ禍であったため、ほとんどの地域で訓練・学習会が実施できなかった。訓練を行った地域においても、小人数の開催で感染症対策を優先的に実施したため、本事業においては継続しているものの、令和3年度は未実施。</p>		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

事業名	災害時避難所における表示物の多言語化及びピクトグラムの表示	所属局	住吉区
事業概要	災害時避難所における表示物（トイレ、避難室、傷病者室等）について、日本語表記に加え英語表記及びピクトグラムの表示を行い、外国人や字の読めない方に対しても、情報提供の充実を行う。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する。		
事業実績	引き続き実施する。		
自己評価	計画通り実施できた。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	やさしい日本語で作成した防災動画の作成	所属局	住之江区役所
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>区内にある大学への留学生が多く住んでいるため、外国人住民の方をターゲットとし、日本での滞在歴が短い在阪外国籍住民に、「命を守る」ために日常生活の中で備えておくことを伝える</li> <li>外国籍住民が見てわかるよう、動画を用い、視覚的にわかるよう工夫する</li> </ul>		
令和3年度			
事業計画	新規		
	「地震を知らない」外国人住民に、動画を通じて、地震への備え、自助や共助の重要性を伝える		
事業実績	消防局の協力を得て、動画を作成 動画の周知のため、やさしい日本語でチラシを作成し、関係各所へ配架依頼		
自己評価	動画の周知について、さらにわかりやすい言葉での説明や、多言語化の検討が必要		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

( 3 ) 災害時の支援体制の整備

事業名	災害時外国人支援にかかる防災訓練の実施【(公財)大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局 関係区(3区) 天王寺・阿倍野・住之江
事業概要	災害時の速やかな多言語支援センターの設置や運営体制のため、区防災本部と社会福祉協議会などと連携した防災訓練を行う。		
令和3年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>各区・関係局室・国際交流センターのガイドライン・マニュアル等に反映するため、区と連携した防災訓練等を行う。</p>		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区と連携して災害時外国人支援のための防災訓練を実施 (天王寺区(9月)、住之江区(11月、3月)、阿倍野区(12月))</li> <li>・「外国人のための防災教室」を開催(年2回:7月、3月)</li> <li>・「災害時外国人支援ボランティア説明会・登録会」を実施(年1回:3月)</li> </ul>		
自己評価	<p>令和3年3月に策定した「災害時外国人支援ネットワーク整備に向けたワーキング(WT)における検討状況とりまとめ」を踏まえ、検討内容の実用化・全区展開に向けて段階的に実施。各区・関係局室・(公財)大阪国際交流センターのガイドライン・マニュアル等に反映するため、区と連携した防災訓練を行った。長引く新型コロナウイルス感染症の影響で、各区との防災訓練の実施調整が難しかったが、3区と4回実施することができた。</p>		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

事業名	災害時用タブレット端末を活用した多言語コミュニケーション支援事業	所属局	生野区
事業概要	災害発生時の避難所等において、外国につながる市民が疎外されることなく、必要な支援情報などを正確に伝え、相談に応えられるよう、避難所で活用するiPadを導入（令和2年度）し、翻訳ソフトを活用した支援体制を構築し、担当職員が円滑に活用できるよう訓練を重ねる。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	訓練の実施および日常での防災用Padの活用による職員の習熟度の向上を図る		
事業実績	訓練を実施した（2回/年）		
自己評価	計画どおり訓練が実施できた。 また、日常的に防災用iPadの使用方法に職員がなれるため、平常時の業務において各窓口へ配備して日々の外国につながる市民とのコミュニケーションツールとして活用する工夫を行った。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

## 5 健康で安心して生活できる環境づくり

### (1) 公的年金・公的医療保険

<b>事業名</b>	在日外国人高齢者給付金支給		<b>所属局</b>	福祉局
<b>事業概要</b>	在日外国人のうち、国民年金制度上、老齢基礎年金等の受給資格を得ることができなかった高齢者に対し、福祉的措置として給付金を支給する。			
令和3年度				
<b>事業計画</b>	継続			
	支給延べ件数（見込） 206件			
	事業実績 支給延べ件数 176件			
	自己評価 計画どおり継続して実施した。			
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

<b>事業名</b>	在日外国人障がい者給付金支給事業		<b>所属局</b>	福祉局
<b>事業概要</b>	国民年金制度の改正が行われた昭和57年1月1日以前に20歳に達していた外国人で、障がい基礎年金等を受けることができない重度心身障がい者に対して、給付金を支給し福祉の向上を図る。			
令和3年度				
<b>事業計画</b>	継続			
	月額2万円×延べ708回支給。			
	事業実績 対象者へ6・9・12・3月に3か月分を支給。月額2万円×延べ660回支給。			
	自己評価 計画通りに実施。			
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	



事業名	無年金外国人問題の制度改善要望	所属局	福祉局
事業概要	制度的無年金者となっている在日外国人を救済するため、国に対し関係機関を通じて要望を行っている。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	令和3年度においても国へ要望予定。		
事業実績	令和3年度国へ要望した。		
自己評価	制度改善に至らなかった。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	公的年金について多言語による広報の拡充と加入促進	所属局	福祉局
事業概要	国民年金の加入促進のため、日本年金機構作成の国民年金制度説明用パンフレット（14言語）を区役所に設置するなど活用している。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	日本語と同等の情報を提供する必要があるため、令和3年度においても継続する。		
事業実績	各区役所に設置した。		
自己評価	各区役所窓口での活用により、広く周知が図られている。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	公的医療保険制度について多言語による広報の拡充と加入促進	所属局	福祉局
事業概要	本市の国民健康保険制度等について、問い合わせや加入手続き等について理解を深めてもらい、各区保険年金業務担当に外国人向けパンフレット「大阪市国民健康保険のご案内」のデータを提供し、来庁した外国人の方への説明資料として活用している。日本語版に加え、韓国・朝鮮語、中国語、英語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語の6言語に翻訳したデータを提供している。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	日本語と同等の情報を提供するため内容の充実を図り、令和3年度においても継続する。		
事業実績	令和3年9月にパンフレットの更新を行い、当該データを各区保険年金業務担当へ提供するとともに、本市ホームページへの掲載を行った。		
自己評価	各区窓口における活用及び本市ホームページへ掲載することにより、広く周知が図られている。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	公的医療保険料の納付について多言語による広報の拡充	所属局	福祉局
事業概要	近年増加傾向にある国民健康保険の外国人被保険者に対し、国民健康保険料の納付の必要性を説明するリーフレットを16言語（英語、中国語（北京・広東）、韓国語、ベトナム語、フィリピン（タガログ）語、ポルトガル語、スペイン語、ネパール語、インドネシア語、ヒンズー語、ビルマ（ミャンマー）語、シンハラ（スリランカ）語、フランス語、ドイツ語、タイ語）に翻訳し、各区保険年金業務担当へデータ提供している。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	前年に作成したデータを各区に提供する。		
事業実績	各区にデータ提供を継続して行った。		
自己評価	必要に応じて各区役所窓口での活用により、周知が図られている。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	出入国管理局と連携した国民健康保険料の納付案内	所属局	西成区
事業概要	<p>外国人住民にとって馴染みが薄い国民健康保険制度について周知し納付意識などの理解を深めてもらうことが課題である。</p> <p>出入国在留管理局と連携して国民健康保険料の納付案内を区役所から送付し、封筒に多言語・やさしい日本語の案内や出入国在留管理局の名前を記載することで開封率を促し、封筒には出入国在留管理局作成の「外国人生活支援ポータルサイト」のチラシを同封する。</p>		
令和3年度			
事業計画	新規		
	出入国在留管理局と連携して外国人被保険者向け国民健康保険料の納付案内を区役所から送付（3月実施）		
	事業実績	3月 529世帯に送付	
自己評価	計画通りに実施し、結果として国民健康保険料の納付につながる世帯数が増加した。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

(2) 福祉【高齢者、障がい者、児童、母子・父子、女性、ドメスティック・バイオレンス(DV)】

<b>事業名</b>	介護保険制度案内パンフレットの多言語化	<b>所属局</b>	福祉局
<b>事業概要</b>	介護保険制度の概要を説明するための多言語のパンフレット（英語、中国語、韓国・朝鮮語）を作成し、各窓口へ入配置する。なお、3年を1期として策定する介護保険事業計画初年度のみスペイン語とポルトガル語も作成している。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
	第8期介護保険事業計画（令和3年～5年）の初年度につき、英語、中国語、韓国・朝鮮語のほかスペイン語・ポルトガル語版を追加し作成する。		
<b>事業実績</b>	各区役所および市内サービスカウンター等、各関係先に送付し市民等への配布を依頼した。令和4年度版についても同様に送付予定。		
<b>自己評価</b>	計画どおりに実施できた。		
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

<b>事業名</b>	母子健康手帳等の多言語での広報の拡充等	<b>所属局</b>	こども青少年局
<b>事業概要</b>	通年、各区保健福祉センターにおいて、「母子保健法」に基づき妊娠届を出された外国人の方に、通常の母子健康手帳と合わせて外国語・日本語併記母子健康手帳を交付する。（日本語を含め11言語）		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
	引き続き実施する		
<b>事業実績</b>	24区保健福祉センターで対象者に交付した		
<b>自己評価</b>	計画通り実施した		
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

事業名	多言語による子育て情報等の提供	所属局	こども青少年局
事業概要	<p>・男女共同参画センター子育て活動支援館では、ホームページにおいて、やさしい日本語を活用し、相談案内を掲載している。</p> <p>・「子育ていろいろ便利帳」に4言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語）によるページを設け、情報提供に努めるとともに、同ページをホームページに掲載している。</p>		
令和3年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>「子育ていろいろ便利帳」について、引き続きホームページ等を活用し、相談案内や情報提供を実施する。</p>		
事業実績	計画どおり実施した。		
自己評価	計画どおり実施した。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

(3) 保育

<b>事業名</b>	<b>就学前施設等職員の研修</b>	<b>所属局</b>	<b>こども青少年局</b>
<b>事業概要</b>	大阪市内の就学前施設等の職員を対象とした研修会において、人権保育及び多文化共生保育をテーマとした研修を実施する。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続 引き続き、人権保育及び多文化共生保育をテーマとした研修を実施する。		
<b>事業実績</b>	本市研修 研修5回（第1回64名（ライブ配信）、第2回49名（ライブ配信）第3回57名、第4回28名、第5回55名（ライブ配信） 委託研修 人権保育研修3回（第1回81名、第2回59名、第3回68名（ライブ配信）） 委託研修 教育・保育理論「多文化共生保育」23名、制度や政策等「子どもの人権」29名		
<b>自己評価</b>	集合研修ができない場合でも、ライブ配信を実施することにより研修を行うことが可能になった		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	<b>児童福祉施設等への翻訳機導入支援事業</b>	<b>所属局</b>	<b>こども青少年局</b>
<b>事業概要</b>	外国につながる児童及び保護者が増加傾向にある中で、保護者等とのコミュニケーションを円滑に行うため、民間児童福祉施設等に対し、通訳や翻訳のための機器購入に係る費用の一部を補助する。また、直営施設（公立保育所、市立幼稚園）等においては、外国語翻訳機を購入し、通訳環境の整備を行う。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続 引き続き、児童福祉施設等への翻訳機導入支援事業を行う		
<b>事業実績</b>	30施設に補助（保育所（民間）、保育所（公民）、認定こども園、地域型）		
<b>自己評価</b>	翻訳機を必要として申請のあった民間福祉児童施設等への補助をおこなった。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

(4) 保健サービス・公衆衛生

<b>事業名</b>	日本語学校における結核健診の実施		<b>所属局</b>	健康局
<b>事業概要</b>	感染症法で結核定期健康診断の実施が定められている学校や、その対象者以外の日本語学校の学生に対し、検診車を配車して健診を実施する。			
令和3年度				
<b>事業計画</b>	継続			
	有意義であるため、継続で実施する。			
<b>事業実績</b>	受診者数1,665人、実施施設数24施設、実施率40%			
<b>自己評価</b>	新型コロナウイルス感染症蔓延に伴い、入国者が減となった			
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

<b>事業名</b>	通訳サポート体制の整備		<b>所属局</b>	健康局
<b>事業概要</b>	大阪府と共同で外国人住民を対象とした外国人住民エイズ電話相談（英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・フィリピン語）を実施。 また、情報提供の充実を図るため、トリオフォン（三者通話）を利用した通訳サポートサービスを実施。			
令和3年度				
<b>事業計画</b>	継続			
	有意義であるため、継続で実施する。			
<b>事業実績</b>	外国人エイズ電話相談事業を実施した。 相談件数：152件 また、トリオフォンを利用した通訳サポートを行った。 相談件数：1件			
<b>自己評価</b>	計画通りに実施できた。			
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

事業名	エイズ等の感染症について多言語での知識の普及と検査・相談体制の充実		所属局	健康局
事業概要	<p>・結核については、パンフレット（英語、中国語、ベトナム語、タガログ語、インドネシア語等の9カ国語）により患者支援や健診案内を行う。</p> <p>・エイズについては、大阪市ホームページによる外国語HIV検査案内（英語、中国語、韓国・朝鮮語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語）、大阪府と共同で専門カウンセラーによる外国語エイズ電話相談窓口の設置（英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語）、トリオフォンを用いた簡易通訳による相談窓口の設置により正しい知識の普及啓発を行う。</p>			
令和3年度				
事業計画	<p>継続</p> <p>有意義であるため、継続で実施する。</p>			
事業実績	<p>外国人エイズ電話相談事業を実施した。 相談件数：152件</p> <p>また、トリオフォンを利用した通訳サポートを行った。 相談件数：1件</p>			
自己評価	計画通りに実施できた。			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	



(5) 医療・救急

<b>事業名</b>	<b>健康で安心して生活できる環境づくり</b>	<b>所属局</b>	<b>健康局</b>
<b>事業概要</b>	大阪府医療機関情報システムにより、外国人向けに「おおさかメディカルネット」において多言語による医療情報を提供。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続 有意義であるため、継続で実施する。		
<b>事業実績</b>	外国語対応可能な病院、診療所等を案内。言語数：8		
<b>自己評価</b>	計画通りに実施されており、目標に達している		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	<b>熱中症予防啓発事業</b>	<b>所属局</b>	<b>健康局</b>
<b>事業概要</b>	大阪市ホームページに、やさしい日本語による熱中症予防に関する情報を掲載。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続 引き続き、大阪市ホームページに、やさしい日本語による熱中症予防に関する情報を掲載する。		
<b>事業実績</b>	大阪市ホームページに、熱中症の予防方法や相談先一覧（各区保健福祉センター）、主な症状と対策など、熱中症予防に関する情報を掲載している。		
<b>自己評価</b>	計画通りに実施しており、目標に達している。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	休日・夜間急病診療所にかかるやさしい日本語による情報発信	<b>所属局</b>	健康局
<b>事業概要</b>	大阪市ホームページに、やさしい日本語による情報を掲載。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続 引き続き、大阪市ホームページにやさしい日本語による休日・夜間急病診療所に関する情報を掲載する。		
<b>事業実績</b>	急な病気やけがのときに役立つ連絡先・ホームページのリンクや、大阪市内の休日急病診療所、休日夜間歯科診療の情報を掲載している。		
<b>自己評価</b>	計画通りに実施しており、目標に達している。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	消防局多言語通訳体制の運用	<b>所属局</b>	消防局
<b>事業概要</b>	<p>大阪市内に滞在する外国人観光客や居住する外国人などで、日本語を介してのコミュニケーションが困難な方に対しての119通報及び災害現場対応を円滑に行うため、電話を使用した119通報時に、指令官制官、通報者（通訳を必要とする外国人等）、通訳の三者間で通話し相互通訳を行う。</p> <p>また、消防署への駆け付け通報時や職員発見等の場合においては、消防職員とコールセンター間、又は通訳を必要とする外国人とコールセンター間の二者間通話とし相互通訳を行う。</p> <p>（対応言語：英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語）</p>		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続 引き続き実施する		
<b>事業実績</b>	36件		
<b>自己評価</b>	200件程度を見込んでいたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、外国人観光客が減少し使用実績が減少した。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	多言語音声翻訳アプリ（救急ボイストラ）及び救急多言語問診アプリの運用		所属局	消防局
事業概要	<p>救急現場において、訪日外国人旅行者等から円滑に傷病者情報を取得することを目的とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・救急ボイストラ</li> <li>救急現場用の多言語翻訳アプリを救急隊が保有するスマートフォンにインストールしている。</li> <li>・救急多言語問診アプリ</li> </ul> <p>通訳を要する方と救急隊が、スマートフォンの画面上に表示された各外国語と日本語の症状等を交互にタップしコミュニケーションをとるもので、救急隊が保有するスマートフォンにインストールしている。</p> <p>両アプリとも15か国語に対応。</p>			
令和3年度				
事業計画	<p>継続</p> <p>引き続き実施する</p>			
事業実績	<p>救急現場で日本語対応ができない外国人とのコミュニケーションのために使用。</p> <p>救急ボイストラ：34件 救急多言語問診アプリ：4件</p>			
自己評価	<p>新型コロナ渦で外国人傷病者（関係者）の対応事案が減少したため使用実績は少なかったが、救急現場において外国人傷病者（関係者）とのコミュニケーションツールとして不可欠で、機能している。</p>			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

(6) 住宅・就労

<b>事業名</b>	<b>セーフティネット住宅登録制度</b>	<b>所属局</b>	<b>都市整備局</b>
<b>事業概要</b>	<p>「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律」に基づき、住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅で、一定の登録基準を満たした住宅を「セーフティネット住宅（住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅）」として登録を行う。</p> <p>また、法に基づく居住支援協議会として大阪府や不動産関係団体等と連携して設立したOsakaあんしん住まい推進協議会において、住宅確保要配慮者・賃貸人双方への情報提供・相談等の取り組みを進める。</p> <p>外国人、高齢者、低額所得者、障がい者等の住宅の確保に特に配慮を要する者</p>		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
<b>事業実績</b>	令和3年度未登録実績 567件6,385戸		
<b>自己評価</b>	住宅確保要配慮者の入居を拒まないセーフティネット住宅（住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅）の登録戸数は順調に増加しており、引き続き登録を行う。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	<b>住まい情報センターにおける各種住宅情報の提供と相談</b>	<b>所属局</b>	<b>都市整備局</b>
<b>事業概要</b>	<p>住まいに関する様々な相談に対し、相談員が電話や面接により対応するとともに、特に専門的知識を要する相談に対しては弁護士や建築士などによる専門家相談を実施している。これらのうち、英語、中国語、韓国・朝鮮語による相談については、（公財）大阪国際交流センターと連携し、トリオフォンを活用した情報提供を行っている。</p> <p>また、住まい情報センターのホームページにて、やさしい日本語を活用した施設案内等を実施している。</p>		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
<b>事業実績</b>	<p>住まいに関する様々な相談に対応するとともに、（公財）大阪国際交流センターと連携して、トリオフォンを活用した情報提供を実施した。</p> <p>専門家相談件数 548件 / トリオフォン利用件数 10件</p>		
<b>自己評価</b>	専門家と連携して様々な相談に幅広く対応するとともに、外国人の方に対してはトリオフォンの活用を行うなど適切な対応を行った。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	しごと情報ひろば総合就労サポート事業		所属局	市民局
事業概要	<p>若年者・中高年齢者・障がい者・ひとり親家庭の親など、就職に向けた支援が必要な人を対象に、しごと情報ひろば（4か所）と地域就労支援センターにおいて、職業相談・職業紹介、キャリアカウンセリング、スキルアップセミナー等を行うことでマッチングに結びつけるとともに、就職後の定着支援に向けたフォローアップも実施するなど、丁寧な対応を行っている。（しごと情報ひろば天下茶屋・西淀川・平野についてはハローワークと一体的運営を実施している。）</p> <p>また、希望があれば、しごと情報ひろばにおいて外国語（英語）による職業相談を実施している。</p>			
令和3年度				
事業計画	<p>継続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・しごと情報ひろば4拠点及び地域就労支援センターを運営し、職業相談（面談、電話）/ 職業紹介を実施</li> <li>・希望する区を対象に出張就労相談（面談）を実施</li> <li>・潜在的求職者の掘り起こし、継続就業の意識付け、合同企業説明会の開催、選考実施など</li> </ul>			
事業実績	<p>相談件数：30,545人 就職者数：1,837人</p>			
自己評価	<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、多くの求職者が対面で参加する形の就活イベントの実施が難しく対面での参加を見送られたり、ひろば・地就労窓口を約1カ月閉鎖したこともあり、就職者数が目標に達しなかった。</p>			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

(7) 留学生への支援

<b>事業名</b>	<b>外国人留学生との連携拡大及び起業支援</b>	<b>所属局</b>	<b>経済戦略局</b>
<b>事業概要</b>	大阪のまちの国際化や魅力づくりに向けた協働・交流プログラムへの留学生の参画を促し、留学生のキャリアアップにつなげるとともに、地域への愛着を醸成することで、地域で活躍する国際人材としての育成・定着を図る。また、留学生（留学経験者含む）の起業支援を通して、地域を拠点とする新たなビジネス創出、国際人材の定着を促進する。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
	感染症の影響を踏まえ令和3年度は休止。令和4年度の再開に向けた準備を進める。		
	感染症の影響を踏まえ令和3年度は休止。		
	感染症の影響を踏まえ令和3年度は休止。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	<b>外国につながる市民への住民情報窓口対応の充実</b>	<b>所属局</b>	<b>生野区</b>
<b>事業概要</b>	留学生の海外転入手続きを円滑に行うため、日本語学校と連携し、代理申請の推進、届出書の事前記載、届出書・申請書等の記載例の多言語化などを実施。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
	日本語学校等の要望等も聴取し、海外転入手続きの円滑化及び効率的な各種情報提供を実施する。		
	トリオフォンやタブレット端末を活用した窓口での対応 届出書の事前記載指導など		
	新型コロナウイルス感染症拡大により、留学生等の海外転入は減少していたが、手続きは円滑に進めることができた。 引き続き、日本語学校とも連携してきた。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

## 6 多文化共生の地域づくり

### (1) 多文化共生についての市民理解の促進

事業名	「多文化カフェ～大阪で暮らす外国人とやさしい日本語・やさしい英語でしゃべってみよう～」		所属局	港区
事業概要	<p>地域で暮らす外国人や留学生と、やさしい日本語や、やさしい英語を使ってコミュニケーションを図ることで、異文化を知り、多文化共生のきっかけづくりの場を提供する。具体的には、やさしい日本語について紹介するとともに、実際に、やさしい日本語を使うことで、英語など外国語が必ずしもできなくてもコミュニケーション可能となる場合が増えてくることを参加者に体験してもらう。また、やさしい日本語についてのパネル掲出により周知を図る。</p>			
令和3年度				
事業計画	継続 引き続き実施する			
事業実績	なし			
自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響により区民まつりがオンライン開催となり、実施できなかった。			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

事業名	「子育てを応援する担い手育成・地域連携事業」によるイベント「TABUNKA」		所属局	西淀川区
事業概要	<p>区内の子育て世代が、子育て支援や虐待予防について学んでいくことで、地域に還った子育て世代が主体的に地域と共に子育て支援の輪を広げ、地域全体での支援を行うことができる体制づくりを目的とした「子育てを応援する担い手育成・地域連携事業」の中で実施するイベント。 区役所一階の親子の交流スペース「に～よんステーション」において、「通訳を配置したうえで外国につながる親子も参加しやすくした育児講座を開催し、子育ての悩みを共有し親子の交流の輪を広げる」ためのイベント「TABUNKA」を開催する。</p>			
令和3年度				
事業計画	継続 引き続き実施する			
事業実績	年間6回開催予定であったところ、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため1回中止となったが、大人45名、こども26名が参加した。			
自己評価	ネウボラ活動の一環として保健師が地域の妊産婦に本イベントを紹介し、これまで地域とのつながりがなかった親子が参加するなど、地域の外国につながる親子への子育て支援の基盤となっている。			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

事業名	「やさしい日本語」から、つながろう。		所属局	生野区
事業概要	<p>本事業は、2018年8月より実施し、生野の街中で「やさしい日本語から始まる新たなコミュニティづくり」をめざすものである。やさしい日本語をコミュニケーションツールの一つとして、「人と人」がつながるきっかけとなる取り組みを進めており、やさしい日本語をより多くの方に活用してもらうことをめざす。</p> <p>「やさしい日本語 缶バッジ・ステッカー」を作成し、本事業に賛同してくれる人に缶バッジを、賛同してくれるお店には協力店として店頭に掲示できるステッカーを、それぞれ配布する。また、それら協力店が掲載された「やさしい日本語協力店マップ」を作成しGoogleマイマップでインターネット上に公開し、やさしい日本語をきっかけに気軽に会話できる協力店を掲載している。</p> <p>なお、ロゴのデザインは、区ホームページで公開し、自由にダウンロードできるようにし、このデザインがより多くの自治体、企業等に広がり、やさしい日本語をきっかけに、人と人とのつながりが広がることをめざす。</p>			
令和3年度				
事業計画	<p>継続</p> <p>やさしい日本語の普及啓発と、区内公立中学校との連携、区民まつりブース出展（10月予定）など継続して実施する。</p>			
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・留学生とのまち歩き動画「やさしい日本語協力店に行ってみた」公開</li> <li>・区内小中学校・高校で「多文化共生授業」実施した（3校）</li> <li>・区内中学土曜事業で「やさしい日本語での多文化共生・留学生交流授業」実施（11月）</li> <li>・「教育×多文化共生×e-sports」イベント開催支援（11月）</li> <li>・地域NOP団体主催イベント「みんなの文化祭」で、やさしい日本語ブース出展（12月）</li> </ul>			
自己評価	様々な形で事業を展開し、本事業を広く普及啓発することができた			
事業計画	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	



事業名	地域の国際化人材養成講座 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	多文化共生社会の実現に向けて、相互理解・相互交流の意識醸成など、様々な視点を踏まえた講座を実施し、地域の国際化に必要な人材を養成する。		
令和3年度			
事業計画	継続 外国人住民がますます増えることが予測されるなか、コミュニティ通訳の需要は、今後も高まっていくと思われるので、引き続きコミュニティ通訳養成講座並びに認定試験の実施を行うとともに、多文化共生につながるテーマを設定した講座を実施する。		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティ通訳スキル養成講座（全4回）</li> <li>・コミュニティ通訳養成専門講座（全6回）</li> <li>・コミュニティ通訳認定試験（1回）</li> <li>・地域の国際化人材養成講座講座（1回）「難民と生きる多文化共生社会」</li> </ul>		
自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響で専門知識講座はオンラインと対面とハイブリッドで開催したが、それ以外は対面で実施した。参加者からは総じて高評価をもらった。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	留学生支援情報の発信 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	ボランティア活動や留学生にとって有益な情報を発信することにより、大阪に関心を持ってもらい、留学生と市民が協働、交流する機会を提供する。		
令和3年度			
事業計画	継続 引き続き、留学生にとって有益な情報等を収集し、当財団HPの留学生向け情報発信専用ページへの掲載および留学生メールマガジンより情報発信を行う。また、大阪の文化体験や施設見学などを日本人学生と一緒にに行い交流できる機会を外国人留学生に提供する。その体験を通じて感じたことや視点の違いなどを共有し、多文化共生の意識醸成を図るとともに、それぞれがSNS等を活用し情報発信を行う。留学生の発信により母国への大阪のアピールにつなげる。		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・留学生交流イベント 11/6、参加者数：17名 テーマ：日本人大学生と一緒に大阪文化を体験してみようや！ 参加者によるSNS投稿10回</li> <li>・留学生メールマガジンによる情報配信41回</li> </ul>		
自己評価	情報発信回数40回を目標としていたが、51回の配信を行うことができた。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	多文化共生社会を担う外国人住民サポート事業【(公財)大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	大阪国際交流センターを中心に自国の文化紹介・交流の場を提供する。外国人自らが自国の文化を紹介するプログラムを企画し、その実現を日本人住民がサポートしながら交流し、外国人住民のエンパワーメント及び日本人住民の多文化理解を促進する。		
令和3年度			
事業計画	継続 新型コロナウイルス感染症の状況に配慮し、出演者・参加者の感染防止を図りながら、引き続き、安全な形でのイベント実施を行う。		
事業実績	対面での開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、オンラインでの開催となった。 参加者数：のべ285名 プログラム提供数:14プログラム 提供外国人：27名		
自己評価	外国人によるプログラム提供数30件以上を目標としていたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、イベント規模を縮小しての実施となった。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

事業名	身近な国際交流	所属局	教育委員会事務局
事業概要	図書館において、身近な国際交流のあり方や多文化について考える講演会、演奏会など、異文化への理解を深めるプログラムを企画し実行する。 また、英語、中国語、韓国・朝鮮語により地域で子どもたちに絵本を読む活動を行っているボランティアを招き、「いろんなことばのおはなし会」として、子どもでも楽しく世界の文化に親しんでもらえるような企画運営を行う。 また、区民センターや区役所等と連携して、多文化交流の催しを実施している。		
令和3年度			
事業計画	継続 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じながら、身近な国際交流のあり方や多文化について考える講演会や多言語でのおはなし会を行い、異文化への理解を深めるプログラムを実施する。		
事業実績	多言語でのおはなし会6回企画(ただしうち4回は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止、うち2回参加人数2名) 異文化理解または多言語に親しむ図書およびパネル展示11回実施		
自己評価	新型コロナウイルス感染拡大防止のためイベントの実施が困難であったが、展示の実施により異文化への理解を深める機会を提供できた。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

事業名	多文化共生にかかる啓発のための市民セミナーの実施	所属局	市民局
事業概要	多文化共生についての市民理解の促進に向け、異なる文化や習慣への理解を深めるための市民向け講座を、生涯学習センターが持つノウハウを活用した「ネットワーク型市民セミナー事業」として実施する。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	異なる文化や習慣への理解を深めるための市民向け講座を実施する。		
事業実績	令和4年3月実施 テーマ「フィリピン文化を楽しく学ぼう」 ・参加者 22名 ・満足度（アンケート結果：100%） 近年、アジア圏をルーツとする外国につながる市民が増えてきている傾向があることから、今年度はフィリピンの文化や風習などを学ぶものとしてテーマを設定した。		
自己評価	参加者の満足度も高く、多文化共生の推進や外国人理解の促進に寄与することができた。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

(2) 生活ルールについての理解促進

<b>事業名</b>	外国人向け自転車マナー啓発		<b>所属局</b>	市民局 建設局
<b>事業概要</b>	外国人住民に対し、身近で便利な乗り物として、あらゆる年代に幅広く利用されている自転車の駐輪マナーや交通ルールの啓発や、放置自転車禁止地区などの情報発信を多言語で行う。			
令和3年度				
<b>事業計画</b>	継続 外国人住民に対して自転車に関するマナーや交通ルールなどの啓発を多言語で行う。			
<b>事業実績</b>	株式会社YOLO JAPANと連携した多言語による周知（HP、メルマガ、SNS）を実施した。			
<b>自己評価</b>	計画通り実施できた。			
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

<b>事業名</b>	外国人向け放置自転車対策啓発		<b>所属局</b>	生野区
<b>事業概要</b>	道路上に放置している自転車に対し、多言語（日本語、英語、中国語、韓国語）の撤去予告の紙札(エフ)を作成し、放置自転車啓発を行っている。			
令和3年度				
<b>事業計画</b>	継続 区内放置自転車へ対し継続的に啓発実施（主に5か所）			
<b>事業実績</b>	区内5か所にて啓発活動を実施。			
<b>自己評価</b>	計画通り実施できた。			
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度	
	継続		継続	

<b>事業名</b>	<b>放置自転車対策啓発チラシの多言語化</b>	<b>所属局</b>	<b>西成区</b>
<b>事業概要</b>	道路上の放置自転車に対し、多言語化（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）したチラシを作成し、啓発活動を行う。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	新規		
	多言語化したチラシを作成、放置自転車に対し啓発を実施する。		
<b>事業実績</b>	チラシを作成し、放置自転車に対して啓発を行った。		
<b>自己評価</b>	計画どおり実施できた。		
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

<b>事業名</b>	<b>民泊施設利用者等に向けた注意事項のホームページ及びチラシの多言語化</b>	<b>所属局</b>	<b>健康局</b>
<b>事業概要</b>	民泊施設利用者や近隣住民に向けて、利用時における注意事項や啓発内容を記載したホームページやチラシ（英語、中国語、韓国語）を作成するとともに、チラシについては、各区役所等で配架している。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
	引き続き多言語による情報提供について検討する（制度改正等によりチラシの修正が必要となった場合は適宜修正）		
<b>事業実績</b>	ホームページに掲載 チラシを各区役所等に配架		
<b>自己評価</b>	計画通り実施できた		
<b>事業計画</b>	令和4年度		令和5年度
	継続		継続

事業名	ごみ分別パンフレットの多言語化	所属局	環境局
事業概要	ごみの分け方や出し方についてイラスト付きで説明している多言語のパンフレット（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）を作成し、環境局HPに掲載。		
令和3年度			
事業計画	継続 生活に身近なごみの分別に係る情報のため引き続き掲載を行う。		
事業実績	これまでと同様に多言語のパンフレットをHPへ掲載し、情報発信を行った。		
自己評価	これまでHP掲載を行っていたパンフレット内容について、今年度実施した日本語版のパンフレットの内容変更に合わせて多言語化を実施し、継続的な情報発信をおこなっており、これまでの事業実施から得た「日本語版変更＝外国語版変更」という観点で速やかな多言語対応が実施できた。 株式会社YOLO JAPANと連携した多言語による周知（HP、メルマガ、SNS）を行った。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	食品ロス削減啓発メッセージカード（外国語対応）	所属局	環境局
事業概要	外国語に対応した食べ残し＝「食品ロス」削減を呼びかけるメッセージカード（4言語：日本語、英語、中国語、韓国語）を作成し、啓発を行う。		
令和3年度			
事業計画	継続 未だ新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、積極的な配付は難しいが状況を確認しながら取組を継続する。		
事業実績	新型コロナウイルス感染症の影響の中、特区民泊事業者を対象に配付、啓発を実施。		
自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響が継続していたため、積極的な啓発を行うことが難しかった。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

( 3 ) 多文化共生のための啓発

事業名	外国人にかかる人権啓発事業	所属局	市民局
事業概要	外国人が直面している現状や課題などについて市民が理解を深められるよう、研修や広報などを通じて多文化共生に関する啓発を行う。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	企業人権啓発において多文化共生をテーマに研修を実施(予定)		
事業実績	企業向け研修は実施に至らなかったが、人権啓発・相談センターにて、外国人にかかる人権啓発パネルや啓発DVDの無償貸出や、パンフレットの配架を行った。		
自己評価	人権啓発・相談センターにてパネルやDVD貸出など市民向け啓発を実施することができた。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する条例の運用	所属局	市民局
事業概要	条例に基づく市民等からの申出などを受けて、審査会において審査を行い、ヘイトスピーチに該当すると認定した場合、その拡散防止措置及び認識等の公表を行う。		
令和3年度			
事業計画	継続		
	・引き続き、憲法上の表現の自由との関係に細心の注意を払い、調査審議を行う。		
事業実績	・条例に基づき、ヘイトスピーチに認定した表現活動について、認識等の公表を行った。 公表件数：2件		
自己評価	・認識等の公表により、市民にヘイトスピーチの実態を伝えることで、啓発の効果があつたものと考えている。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

事業名	【再掲】多文化共生にかかる啓発のための市民セミナーの実施	所属局	市民局
事業概要	6(1)掲載のとおり		

(4) 外国人コミュニティやボランティア団体等が活動しやすい環境づくり

事業名	【再掲】「やさしい日本語」から、つながろう。	所属局	生野区
事業概要	6(1)掲載のとおり		

事業名	ボランティア育成・活用事業 【(公財)大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	市民一人ひとりの国際感覚の醸成とホスピタリティの向上を図るため、日本人住民・外国人住民を問わず参画できるボランティアバンクを運営し、その充実とボランティアの活用を行う。通訳・翻訳や日本語学習支援などボランティア活動に必要なスキルや情報については、ボランティアのニーズを勘案した研修会を行うことにより充実を図る。		

令和3年度			
事業計画	継続		
	引き続き、ボランティアの募集・活用を行い、通訳・翻訳や日本語学習支援などボランティア活動に必要なスキルアップのための研修会を行う。		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登録者数 382名</li> <li>・初級レベルの人を教える効果的な学習支援 参加者数：16名</li> <li>・通訳ボランティア研修会 参加者数：26名</li> <li>・ボランティア全体研修会 参加者数：17名</li> </ul>		
自己評価	のべ年間活動者数 3000人を目標にしていたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、活動機会が減少し、のべ年間活動者数は2425人となった。		
事業計画	令和4年度		令和5年度
	継続		継続



事業名	NPO等とのネットワーク連携事業 【(公財)大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・府内の国際交流協会、NPO、NGO、市民団体等とのネットワークを構築する。</li> <li>・外国にルーツを持つ子どもを支援する団体のネットワークを構築し、情報共有、事例研究などを通して、包括的に支援する。</li> <li>・外国人母子支援団体のネットワークから生まれたこども向けの教室に参画し、他地域での開催にも広げていくことを検討する。</li> <li>・単独団体では実施の難しい研修、相談会等をネットワークで実施し、連携体制を強化。</li> </ul>		
令和3年度			
事業計画	継続 引き続き、新規に立ち上がった教室等に呼びかけ、NPO、NGO、市民団体等とのより広いネットワークの構築に努め、情報共有や事例研究を実施しながら連携体制を強化する。		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こども支援ネットワーク 参加団体：28教室 活動内容：ネットワーク会議、事例研究会、研修会</li> <li>・国際交流協会ネットワークおおさか 参加団体：11団体 活動内容：ネットワーク会議、研修会、外国人のための無料相談会</li> </ul>		
自己評価	コロナ禍の中、対面での会議開催や事業実施は難しかったが、オンラインを活用しネットワーク強化に取り組んだ。		
事業計画	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

(5) 外国につながる市民が活躍できるまちづくり

<b>事業名</b>	<b>多言語版地域活動協議会リーフレットの作成</b>	<b>所属局</b>	<b>西成区</b>
<b>事業概要</b>	定住外国人が増加傾向にあることから、多言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）に対応した地域活動協議会リーフレットを作成し、地域活動協議会の認知度の向上を図るとともに、定住外国人の地域活動への参加を促していく。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	新規		
	既存の日本語版地域活動協議会リーフレットを業務委託にて多言語に翻訳する。		
<b>事業実績</b>	多言語版地域活動協議会リーフレットの完成（令和4年2月）		
<b>自己評価</b>	計画どおり事業を実施することができた。今後は作成したリーフレットを活用し、定住外国人に向けての情報発信に役立てていきたい。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	<b>【再掲】多文化共生社会を担う外国人住民サポート事業【（公財）大阪国際交流センター】</b>	<b>所属局</b>	<b>経済戦略局</b>
<b>事業概要</b>	6（1）掲載のとおり		

<b>事業名</b>	<b>【再掲】外国人留学生との連携拡大及び起業支援</b>	<b>所属局</b>	<b>経済戦略局</b>
<b>事業概要</b>	5（7）に掲載のとおり。		

<b>事業名</b>	<b>【再掲】「やさしい日本語」から、つながろう。</b>	<b>所属局</b>	<b>生野区</b>
<b>事業概要</b>	6（1）掲載のとおり		

(6) 市政への参加

<b>事業名</b>	<b>多文化共生に関する意見交換会</b>	<b>所属局</b>	<b>市民局</b>
<b>事業概要</b>	多文化共生の実現に資するため、現状の把握や課題の解決を目的として、外国につながる市民が参加する意見交換会を実施する。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	新規 多文化共生の実現に資するため、現状の把握や課題の解決を目的として、外国につながる市民が参加する意見交換会を実施する。		
<b>事業実績</b>	第1回当事者意見聴取（R3.11月開催） テーマ：「誰もが活躍できるまち“おおさか”をめざして」～外国につながる市民の一人としてできること～ 第2回当事者意見聴取（R4.1月開催） テーマ：「外国につながる市民と日本人が地域で支えあうためにできること」		
<b>自己評価</b>	本市の多文化共生施策のあり方等について、テーマに則して当事者から意見をいただき、その意見をとりまとめ行政として必要な対応について共有し、各施策へ反映（R4で検討、R5年度で取組実施や予算への反映など）していくこととした。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

(7) 公務員への採用

<b>事業名</b>	<b>公務員への採用</b>	<b>所属局</b>	<b>総務局</b>
<b>事業概要</b>	受験機会を十分活用できるよう周知するなど、外国籍の方が広く本市の市民サービスに携わっていただけるよう努める。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
	引き続き、ホームページにより採用募集の案内を行う。		
	計画通りに実施する。		
	計画通りに実施した。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

<b>事業名</b>	<b>やさしい日本語を活用した職員採用試験の周知</b>	<b>所属局</b>	<b>行政委員会事務局</b>
<b>事業概要</b>	採用試験の実施に際し、やさしい日本語を活用して、外国籍の方の受験が可能な旨を採用案内ホームページ等に掲載し、外国籍の方々への受験機会の周知の充実を図る。		
令和3年度			
<b>事業計画</b>	継続		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市職員採用試験においては、試験区分によって受験資格や試験方法が異なる。従来、ひとつの要綱に複数の試験区分について記載していたが、試験区分ごとに分けて要綱を作成することで、外国籍の方でも理解しやすい文章構成にし、外国籍住民の方々への受験機会の周知の充実を図る。</li> <li>・採用試験実施周知チラシにおいて、消防吏員を除き、日本国籍を有しない者についても受験可能である旨を記載する。</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・試験区分ごとに分けて要綱を作成し、外国籍の方でも理解しやすい文章構成に変更した。</li> <li>・採用試験実施周知チラシにおいて、消防吏員を除き、日本国籍を有しない者についても受験可能である旨を記載した。</li> </ul>		
<b>自己評価</b>	7,260件の受験申込者のうち、本市ホームページからの問い合わせ件数は37件であり、その内外国籍の方からの問い合わせについては1件のみであった。また、電話による問い合わせが減少し、業務負担が減った。		
<b>事業計画</b>	令和4年度	令和5年度	
	継続	継続	

## 【区役所】

## 1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

## (1) 外国につながる市民への情報発信の充実

「行政情報等の多言語化、やさしい日本語化及び情報発信」の主な取組

## (3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

「やさしい日本語の活用促進及び普及・啓発（職員向け・市民向け）」の主な取組

所属	情報発信		普及・啓発（やさ日）	
	多言語化	やさ日化	職員向け	市民向け
北区役所	○	○	○	○
都島区役所	○	○	○	
福島区役所	○	○	○	○
此花区役所	○	○	○	
中央区役所		○	○	
西区役所		○		
港区役所	○	○	○	○
大正区役所	○	○		
天王寺区役所		○	○	
浪速区役所	○	○		
西淀川区役所	○	○		
淀川区役所	○	○	○	○
東淀川区役所		○		
東成区役所	○	○		
生野区役所	○	○	○	○
旭区役所		○		
城東区役所	○	○	○	
鶴見区役所	○	○		
阿倍野区役所		○		
住之江区役所		○		
住吉区役所	○	○	○	○
東住吉区役所	○	○		
平野区役所		○		
西成区役所	○	○	○	

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

【局・室】

(1) 外国につながる市民への情報発信の充実

「行政情報等の多言語化、やさしい日本語化及び情報発信」の主な取組

(3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

「やさしい日本語の活用促進及び普及・啓発（職員向け・市民向け）」の主な取組

所属	情報発信		普及・啓発（やさ日）	
	多言語化	やさ日化	職員向け	市民向け
副首都推進局			○	
市政改革室				
デジタル統括室				
総務局		○		
都市交通局			○	
政策企画室	○	○		
危機管理室	○			
経済戦略局	○	○		
中央卸売市場	○			
万博推進局				
IR推進局				
市民局		○	○	○
財政局	○	○		
契約管財局	○	○	○	
大阪都市計画局				
計画調整局			○	
福祉局	○	○		
健康局	○			
こども青年局	○			
環境局	○	○		
都市整備局	○	○		
建設局		○		
大阪港湾局	○			
会計室				
消防局	○	○	○	
水道局	○	○	○	
教育委員会事務局	○	○		
行政委員会事務局		○		
市会事務局	○	○		

# 1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

## (1) 外国につながる市民への情報発信の充実

### 行政情報等の「多言語化」の主な取組

所属名	事業名	事業概要
北区役所	大阪駅周辺の多言語観光/防災マップの掲載	大阪駅周辺の多言語観光/防災マップ(英語、韓国語、中国語)を北区役所ホームページに掲載している。
都島区役所	多言語による防災マップの作成	区民を対象に、都島区内の避難所等を記載した防災マップを、多言語化(英語・韓国語・中国語簡体字・中国語繁体字)し、区HPに掲載している。
福島区役所	庁舎案内表示(デジタルサイネージ)の多言語化	庁舎案内について、多言語(日本語、英語)で作成している。
此花区役所	庁舎案内表示(デジタルサイネージ等)の多言語化	庁舎案内について、多言語(日本語、英語、中国語、韓国語)で作成している。
港区役所	住民票異動届にかかる記入例の多言語化	異動届の記入例の多言語化を実施している(英語・中国語)
港区役所	庁舎案内表示(デジタルサイネージ)の多言語化	庁舎案内について、多言語(日本語、英語)で作成している。
港区役所	多言語による港区防災マップの配布及び区ホームページでの掲載	港区防災マップを多言語(英語、中国語(簡体字)、韓国語・朝鮮語)で作成し、区役所にて配布及び区ホームページに掲載している。
大正区役所	庁舎案内表の多言語化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多言語の庁舎案内表(英語、中国語、ベトナム語)を作成し、庁内に掲示している。</li> <li>・多言語バッジを作成し、職員に配付している。</li> <li>・法律相談等においてタブレットを活用し、多言語で対応できるようにしている。</li> </ul>
浪速区役所	広聴広報事業用多言語情報配信事業	クラウドサービスを利用したアプリケーションによって、日本語で作成した行政情報を、自動言語翻訳機能を用いて、9言語(英語、中国語簡体字、中国語繁体字、韓国語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語)に自動翻訳して、日本語を含めた10言語で区役所からの行政情報を配信している。
浪速区役所	子育て応援マップの多言語化	浪速区の子育て情報を記載した子育て応援マップについて、外国語を母語とする市民の方にも伝わりやすいよう、中国語、韓国朝鮮語、英語で作成している。
浪速区役所	子育て応援マップの多言語化	浪速区の子育て情報を記載した子育て応援マップについて、外国語を母語とする市民の方にも伝わりやすいよう、中国語、韓国朝鮮語、英語で作成している。
西淀川区役所	ホームページの多言語化	大阪市ホームページの自動翻訳機能を活用し、西淀川区のホームページにおいて英語・中国語・韓国語等の多言語の掲載を行っている。また、西淀川区の地域性から、ポルトガル語についてはその他の言語とは別に表示させて利用しやすくなる工夫を行っている。
淀川区役所	庁舎内の各窓口における業務内容等の多言語表示	庁舎内の各窓口カウンター付近において、業務内容等の多言語表示を実施し、外国につながる市民がスムーズに行政サービスにたどり着けるよう努める。

東成区役所	子育て支援の充実・強化事業	子育て家庭向けに様々な情報やサービスを掲載した子育て情報誌『ひがしなり子育て安心ブック』を、平成20年度より発行し、母子手帳交付時・転入手続き時等に配付している。令和2年度は日本語版改訂に加え、新たに英語・中国語・韓国語版も作成し、対象者のニーズに応じて配付を行う他、区ホームページで公開しており、令和4年度も継続する。
生野区役所	広報紙多言語配信	2020年8月より区広報紙「広報いくの」の多言語でのデジタル配信を実施。 現在生野区の広報紙では、区政情報、市政情報、特集（防災、防犯、子育て、健康（検診など）、自転車マナー、銭湯、まちの魅力など）を掲載しており、多言語での配信により、日本語を母語としていない区民へ広く情報を配信している。 これまでの既発行の広報紙特集ページから、ストック情報としても有用な記事については、工夫し選定の上、積極的に配信している。
生野区役所	多言語情報ラック設置	2019年9月より区役所1階正面玄関前に多言語情報ラックを設置し、既存の多言語（やさしい日本語を含む）での紙媒体の情報冊子等を1か所に集めて配架。 火災に関する消防情報、図書館の利用案内、ごみの捨て方、防災、日本語学習場所、相談窓口など様々な分野の情報を多言語（やさしい日本語を含む）で情報発信 ラックが目に入るよう多言語の挨拶を掲示するなど来庁する外国人の方の目に留まり、情報が届くよう工夫して発信。
生野区役所	多言語フロアガイド	生野区役所庁舎案内（フロアガイド）を日本語と併記した英語、中国語、韓国語、ベトナム語版を作成、紙媒体で持ち帰り可能。 アプリ（カタログポケット）で10言語デジタル配信。QRコードを掲出し、スマホでも閲覧可能。
城東区役所	想定浸水深表示板の設置	「水害ハザードマップ」の情報をもとに、区内約90か所に設置の大阪市広報板に水害時の想定浸水深を記載した表示板を設置し、その場所がどの程度の浸水被害が想定されるかを表記。 表示板は、日本語・英語・中国語・韓国語に対応。
鶴見区役所	庁内案内板の多言語化	庁内案内板の多言語（日本語、英語、中国語、韓国語）化。平成30年より継続実施。
住吉区役所	多言語による防災マップの作成	住吉区内の避難所や緊急連絡先等を記載した防災マップを多言語化（英語・中国語・韓国語）し、区HPに掲載している。
東住吉区役所	レジの案内板の多言語化	レジの案内板を日本語・英語・ハングル・中国語の多言語で作成している。
西成区役所	庁舎案内表示（デジタルサイネージ併設タッチパネル情報モニタ）の多言語化	庁舎案内について、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう多言語（日本語、英語、中国語、韓国語）で作成している。
政策企画室	外国人への生活情報提供（ホームページ）	大阪に滞在・在住する外国人を対象に、緊急時の対応や各種手続などに関する生活情報（生活ガイド）をホームページにより多言語で提供しており、令和2年度からベトナム語を追加し、4言語で翻訳提供している。（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語の4言語） また、大阪市ホームページの全ページを機械による自動翻訳の提供をしており、令和2年度からベトナム語を追加し、4言語で提供している。（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語の4言語を業務委託による翻訳で提供しているほか、Google翻訳機能で85言語翻訳の利用が可能）



危機管理室	防災啓発コンテンツの多言語化	これまで、日本語版のみで作成されていた防災啓発コンテンツについて、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、令和2年度から多言語（英語、中国語、韓国語）で作成しており、令和3年度から水害ハザードマップについても更新に合わせて多言語化を行い公表している。
危機管理室	多言語による防災知識・情報の提供	外国につながる市民や、外国人観光客に対して防災への意識を深めていただく必要があるため、市民防災マニュアルの英語、韓国・朝鮮語、中国語の翻訳を大阪市ホームページに掲載している。
経済戦略局	経済戦略局外国語ホームページ	外国籍住民及び、来阪外国人等への情報発信を目的に、外国語（英語）で大阪市経済戦略局ホームページを作成している。
中央卸売市場	英語版 中央卸売市場案内パンフレットの作成	中央卸売市場案内パンフレットの英語版を作成している。
市民局	各種臨時特別給付等にかかる多言語対応	給付金の制度案内、申請書の記入方法やコールセンターへの問合せなどについて多言語で対応している。HP（90言語）、コールセンター（7言語） また、郵送物にHP案内用チラシ（7言語）を同封している。
財政局	本市HPにおける大阪市税の通知書類に関する説明の多言語化	大阪市ホームページで、大阪市税に関する代表的な通知書類の説明について、CMSのgoogle翻訳機能を活用し、令和2年度より多言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語、タガログ語）で作成している。 なお、令和3年度以降、通知書類を封入する封筒に当該ホームページにアクセスしやすいよう、QRコードを印字して送付している。
契約管財局	庁舎内に掲示している災害避難地図の多言語化	庁舎内に掲示している災害避難地図について、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、多言語（英語）で作成している。
福祉局	介護保険制度案内パンフレットの多言語化	介護保険制度の概要を説明するための多言語のパンフレット（英語、中国語、韓国・朝鮮語）を作成し、各窓口へ入配置する。なお、3年を1期として策定する介護保険事業計画初年度のみスペイン語とポルトガル語も作成している。
福祉局	公的医療保険料の納付について多言語による広報の拡充	近年増加傾向にある国民健康保険の外国人被保険者に対し、国民健康保険料の納付の必要性を説明するリーフレットを16言語（英語、中国語（北京・広東）、韓国語、ベトナム語、フィリピン（タガログ）語、ポルトガル語、スペイン語、ネパール語、インドネシア語、ヒンズー語、ビルマ（ミャンマー）語、シンハラ（スリランカ）語、フランス語、ドイツ語、タイ語）に翻訳し、各区保険年金業務担当へデータ提供している。
健康局	エイズ等の感染症について多言語での知識の普及と検査・相談体制の充実	結核については、パンフレット（英語、中国語、ベトナム語、タガログ語、インドネシア語等の9カ国語）により患者支援や健診案内を行う。 エイズについては、大阪市ホームページによる外国語HIV検査案内（英語、中国語、韓国・朝鮮語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語）、大阪府と共同で専門カウンセラーによる外国語エイズ電話相談窓口の設置（英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語）、トリオフォンを用いた簡易通訳による相談窓口の設置により正しい知識の普及啓発を行う。
健康局	健康で安心して生活できる環境づくり	大阪府医療機関情報システムにより、外国人向けに「おおさかメディカルネット」において多言語による医療情報を提供。
健康局	民泊施設利用者等に向けた注意事項のホームページ及びチラシの多言語化	民泊施設利用者や近隣住民に向けて、利用時における注意事項や啓発内容を記載したホームページやチラシ（英語、中国語、韓国語）を作成するとともに、チラシについては、各区役所等で配架している。
こども青少年局	母子健康手帳等の各種言語での広報の拡充等	通年、各区保健福祉センターにおいて、「母子保健法」に基づき妊娠届を出された外国人の方に、通常の母子健康手帳と合わせて外国語・日本語併記母子健康手帳を交付する。
こども青少年局	多言語での相談・情報提供	「子育ていろいろ便利帳」に4言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語）によるページを設け、情報提供に努めるとともに、同ページをホームページに掲載している。
こども青少年局	子育て世帯給付金にかかる多言語対応	制度内容や申請方法の周知などについて、郵送物の表紙に多言語で記載した。

環境局	ごみ分別パンフレットの多言語化	ごみの分け方や出し方についてイラスト付きで説明している多言語のパンフレット（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）を作成し、環境局HPに掲載。
都市整備局	住まい情報センターにおける各種住宅情報の提供と相談	住まいに関する様々な相談に対し、相談員が電話や面接により対応するとともに、特に専門的知識を要する相談に対しては弁護士や建築士などによる専門家相談を実施している。これらのうち、英語、中国語、韓国・朝鮮語による相談については、（公財）大阪国際交流センターと連携し、トリオフォンを活用した情報提供を行っている。
大阪港湾局	広報冊子「Ports of Osaka」、大阪港案内（地図）、英語版ホームページの作成	大阪港の物流施設や交通アクセス、臨海部のまちづくりや大阪港湾局・大阪港の事業について広く情報提供・PRすることにより、港や本市事業に対する理解と関心を深めてもらい、大阪港の普及宣伝と利用促進を図ることを目的に、日本語、英語を併用したパンフレット・地図の作成と、英語版ホームページの作成を行っている。
消防局	外国人向けの災害広報	災害時の対応方法や予防救急等の情報を民間企業や地域団体の協力のもと、繁華街の大型ビジョンやターボリン幕で多言語の情報発信を行うとともに、ポケットティッシュやうちわ等を配付し注意喚起を行っている。
水道局	英語版広報用動画の作成	「感染症のリスク対策・予防啓発」、「水道水のおいしさ・安全性」、「安定的な水道の供給のための取り組み」などの広報用動画について、外国につながるお客さまに伝わりやすいよう、英語版の作成を行った。
教育委員会事務局	就学援助制度案内の多言語化	就学援助制度は毎年度、A4判8ページのリーフレットを小中学校より保護者に配付し案内している。平成26年度からリーフレット内容を2ページに集約した概要版を多言語（スペイン語、ポルトガル語、英語、韓国・朝鮮語、中国語）で作成しており、令和2年度からは新たにフィリピン語、ベトナム語も追加し、小中学校より配付できるよう整備している。
教育委員会事務局	外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	帰国・来日した児童生徒やその保護者に対し、初期の会話や単語を収めた8か国語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、タイ語、ネパール語、ベトナム語）の言語対訳集を作成している。また、家庭への連絡文書を9か国語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、タイ語、ベトナム語、ネパール語、ロシア語）で必要に応じて対訳している。
教育委員会事務局	英語イノベーション事業	1 ネイティブ・スピーカーを活用し、「生きた英語を学ぶ授業」の展開 ネイティブ・スピーカーを各中学校区に配置し、教員とのチーム・ティーチングを通して、生きた英語や多様な文化に触れる機会を提供する。 2 英語体験イベント等の実施 ネイティブ・スピーカーとともに集中的に英語を活用する体験イベント（イングリッシュ・デイ）を実施する。
教育委員会事務局	進路指導資料の多言語化	「中学生の進路選択のために」について、7言語の対訳版を作成し、大阪市教育委員会指導部のホームページで公開している。
教育委員会事務局	大阪市HP掲載の「識字・日本語教室一覧」の多言語化	外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、多言語（英語、中国語、ハングル語、スペイン語、ベトナム語、タガログ語）で掲載している。
教育委員会事務局	大阪市立図書館ホームページの多言語化	大阪市立図書館ホームページについて、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、基幹部分の案内や蔵書検索メニューを多言語（英語、中国語、ハングル）で作成している。また、紙媒体の利用案内はドイツ語、フランス語等さらに多言語化している。
市会事務局	大阪市会 英語版ホームページ	市会の仕組みや流れについて案内するための英語版ホームページを開設している。

## 1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

### (1) 外国につながる市民への情報発信の充実

行政情報等の「やさしい日本語化」の主な取組

所属名	事業名	事業概要
北区役所	北区役所ホームページに「やさしい日本語」コンテンツを掲載	区役所案内や防災など、やさしい日本語を使用したコンテンツを作成して掲載している。
都島区役所	区HPにおけるやさしい日本語による発信	区HPにおいて、区役所へのアクセスや災害への備えなどについて等、やさしい日本語による情報発信に取り組んでいる。
福島区役所	行政情報のやさしい日本語化及び情報発信	区役所の所在地、災害発生時の案内をホームページにやさしいにほんごで掲載している。
此花区役所	区HPにおけるやさしい日本語による発信	区HPにおいて、区役所へのアクセスについて、やさしい日本語による情報発信に取り組んでいる。
中央区役所	中央区多文化共生のまちづくり推進事業	過去に行った職員向けの「やさしい日本語」を活用した情報発信研修の知識を活かし、「やさしい日本語」による生活に関する各種情報等を中央区ホームページにおいて発信している。
西区役所	区ホームページ上でのやさしい日本語を使用した案内の掲載	区ホームページにおいて、外国人の方向けにくらし・手続きに関する情報をやさしい日本語で掲載する。
港区役所	「子育て情報やさしい日本語版」の配架及び区ホームページでの情報発信	子育てをする外国人に向けて、子育て支援施設や子育てサロン、子どもを預けることができる施設などの子育て情報をやさしい日本語を用いて冊子にまとめ、子育て情報コーナーにて配架するとともに区ホームページに掲載している。
港区役所	やさしい日本語による区ホームページでの防災情報発信	区ホームページにおいて、やさしい日本語を用いた「防災のお知らせ」を掲載している。
大正区役所	区HPにおけるやさしい日本語による発信	区HPにおいて、区役所へのアクセスや災害時の案内について、やさしい日本語による情報発信に取り組んでいる。
天王寺区役所	やさしい日本語によるホームページでの情報発信	区役所へのアクセス、災害時の案内等について、やさしい日本語を用いてホームページに掲載している。
浪速区役所	浪速区成人の日記念のつどい	外国につながる新成人にも、成人の日記念のつどいの趣旨や意義について理解した上で参加してもらえるよう、クラウドサービスを利用した自動翻訳アプリケーションによって日本語を含む10言語（日本語、英語、中国語簡体字、中国語繁体字、韓国語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語）で見ることのできる開催案内ページをWeb上に作成し、やさしい日本語と二次元コードを付した案内状を同封して郵送した。
西淀川区役所	やさしい日本語を用いた広報	庁内放送や広報掲示板へのポスター掲示で、新型コロナウイルス感染症対策の協力を呼びかけ（区ホームページにも市ホームページの発信内容をリンク貼り付け）

西淀川区役所	やさしい日本語によるホームページの作成	区役所へのアクセスについてを、やさしい日本語を用いてホームページに掲載することによりスムーズに区役所にたどり着けるよう務めている。
淀川区役所	やさしい日本語によるホームページでの情報発信	防災、就学など、区民の関心が高い内容について、やさしい日本語でホームページを作成し、外国につながる市民がスムーズに行政サービスにたどり着けるよう努める。また、必要に応じて掲載内容を随時更新し、情報発信の強化に取り組む。
東淀川区役所	HPを活用した、やさしい日本語での地震・台風などの災害時における周知	当区HPにおいて、外国人住民にも伝わりやすいよう、やさしい日本語版を掲載している。
東成区役所	やさしい日本語によるホームページでの情報発信	区役所へのアクセス、災害時の案内について、やさしい日本語を用いてホームページに掲載している。
生野区役所	Facebook等SNSにおける「やさしい日本語」での情報発信	2019年3月より生野区やさしい日本語Facebookを開設し、年間約170件投稿し、行政情報、イベント情報、交通情報、外国人相談窓口、日本語学習、医療、健康、防災、防犯、環境など様々な分野の情報をやさしい日本語で発信。 その他、区Twitterでも積極的にやさしい日本語での情報発信。 やさしい日本語の文書だけでなく、読解補助になるよう関連するイラストを同時投稿し、情報が届くよう工夫し発信。 また今年度については、特にコロナワクチン接種情報についても、わかりやすい情報発信につとめる。
旭区役所	区ホームページにおける「やさしい日本語」ページの開設	区役所のホームページにおいて、外国人市民の方にも情報が伝わりやすいよう、2012年より、ふりがなをふる等のやさしい日本語を用いたページを作成している。 適宜、掲載内容の見直しを行い、国内外問わず、よりよく情報が伝わるようなホームページ作成をめざす。
城東区役所	区ホームページにおける「やさしい日本語」ページの開設	区役所ホームページのトップページに独自の「やさしい日本語」バナーを作成し、やさしい日本語を用いたページへのリンクをまとめている。 今後も掲載内容の見直しを行い、すべての住民にわかりやすく情報が伝わるホームページ作成をめざす。
城東区役所	区ホームページにおける災害時避難場所「やさしい日本語」ページの開設	区役所のホームページにおいて、区内の広域避難場所、災害時避難場所、一時避難場所、水難時避難ビルの説明および所在地をやさしい日本語で掲載する。
鶴見区役所	区ホームページ上でのやさしい日本語を使用した案内の掲載	区役所を利用する外国人に向けて、庁舎付近図や最寄の公共交通機関の案内のほか、来庁時に火災等が発生した場合の案内など、やさしい日本語を用いた資料を区役所ホームページに掲載。
阿倍野区役所	ホームページやツイッターでのやさしい日本語表記	緊急情報など一部の情報に限るが、やさしい日本語を使用して表記している。

住之江区役所	区ホームページ・SNSを使用したやさしい日本語による情報発信	区のホームページにおいて、外国につながる市民の方へ向けた区役所への案内（アクセス）ページや災害関係ページ等をやさしい日本語で掲載している。
住吉区役所	「やさしい日本語」を使った情報発信	住吉区役所ホームページに「やさしいほんご」のサイトを設置し、わかりやすい言葉や表現に言い換えた日本語による情報発信を行っている。
東住吉区役所	やさしい日本語によるホームページでの情報発信	区ホームページにおいて、区役所へのアクセスや防災について、やさしい日本語を用いて掲載している。
平野区役所	HPを活用した、やさしい日本語での地震・台風などの災害時における周知	当区HPにおいて、外国人住民にも伝わりやすいよう、やさしい日本語版を掲載している。
西成区役所	区役所ホームページにおけるやさしい日本語での案内	区役所への行き方や災害時の案内などについて、外国につながる市民の方にも伝わりやすいようやさしい日本語で作成している。
総務局	やさしい日本語の活用	ホームページに、大阪市役所本庁舎の最寄り駅、開庁日等をやさしい日本語で掲載し案内することにより、市民の方がスムーズに本庁舎にたどり着けるよう努めている。
政策企画室	外国人への生活情報提供（ホームページ）	大阪に滞在・在住する外国人を対象に、緊急時の対応や各種手続などに関する生活情報（生活ガイド）をホームページによりやさしい日本語で提供している。 令和2年度から、市ホームページにおいて新型コロナウイルス感染症に関する情報をやさしい日本語で提供しているとともに、SNSを活用して広く情報発信を行っている。（ワクチン接種や府民等への要請などの情報を発信）
危機管理室	HPを活用した、やさしい日本語での地震・風水害などの防災情報の周知	HPにおいて、外国人住民にも伝わりやすいよう、やさしい日本語で地震・風水害などの防災情報を掲載している。
経済戦略局	ホームページにおけるやさしい日本語での施設案内	外国人観光客や、外国につながる市民の方にも様々な施設をご利用いただけるよう、美術館・博物館等へのアクセスをやさしい日本語で作成し、ホームページに掲載している。
市民局	女性チャレンジ応援拠点事業の案内ホームページのやさしい日本語化	平成29年度から女性チャレンジ応援拠点事業の案内ホームページについて、外国につながる市民の方等にも伝わりやすいよう、やさしい日本語で作成している。
市民局	サービスカウンター開設時間等のやさしい日本語化	やさしい日本語でのサービスカウンター開設時間等の案内をホームページに掲載している。
市民局	住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付	やさしい日本語により、給付金の制度案内や申請書の記入方法などについて、HPで情報発信するとともに、郵便物に同封するチラシでHPを案内している。
市民局	所得減少世帯に対する臨時特別給付	やさしい日本語により、給付金の制度案内や申請書の記入方法などについて、HPで情報発信するとともに、郵便物に同封するチラシでHPを案内している。
財政局	やさしい日本語でのHP作成	大阪市ホームページに、やさしい日本語による税金や市税事務所の案内に関する情報を掲載している。
契約管財局	庁舎内に掲示している災害避難地図のやさしい日本語化	庁舎内に掲示している災害避難地図について、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、やさしい日本語で作成しており、漢字にはすべてひらがなでふりがなを表示し、作成している。

福祉局	大阪市障がい者支援計画・障がい福祉計画・障がい児福祉計画のやさしい日本語化	大阪市障がい者支援計画・障がい福祉計画・障がい児福祉計画について、障がいのある方などにも伝わりやすいよう、やさしい日本語で作成している。
健康局	熱中症予防啓発事業	大阪市ホームページに、やさしい日本語による熱中症予防に関する情報を掲載。
健康局	休日・夜間急病診療所にかかるやさしい日本語による情報発信	大阪市ホームページに、やさしい日本語による情報を掲載。
健康局	急な病気やけがの時に役立つ情報のやさしい日本語化	外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、急な病気やけがの時に役立つ情報をやさしい日本語で大阪市ホームページに掲載している。
こども青少年局	ホームページにおけるやさしい日本語での子育て相談等の案内	男女共同参画センター子育て活動支援館では、ホームページにおいて、やさしい日本語を活用し、相談案内を掲載している。
環境局	やさしい日本語（にほんご）ごみの出（だ）し方（かた）	やさしい日本語で作成した「ごみの出し方」をHPにPDFで掲載している。
都市整備局	住まい情報センターにおける各種住宅情報の提供と相談	住まい情報センターのホームページにて、やさしい日本語を活用した施設案内等を実施している。
建設局	ホームページにおけるやさしい日本語での施設案内	外国人住民にも伝わりやすいよう、庁舎案内及び所管する主な公園・植物園へのアクセス案内をやさしい日本語で作成し、ホームページに掲載している。
消防局	ホームページ等のやさしい日本語化	ホームページや施設案内表示板等をやさしい日本語で作成している。
水道局	やさしい日本語でのホームページ作成	平成28年度から災害時の対応など一部ページを外国につながるお客さまに伝わりやすいよう、やさしい日本語で作成している。また、令和3年度に問い合わせ頻度の多い5項目を追加し、7項目に改善した。
教育委員会事務局	就学援助制度案内のやさしい日本語化	就学援助制度は毎年度、A4判8ページのリーフレットを小中学校より保護者に配付し案内している。平成30年度からリーフレット内容を4ページに集約したやさしい日本語版を作成しており、小中学校より配付できるよう整備している。
教育委員会事務局	外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	学校園から配布する保護者向け文書について、外国につながる児童生徒の保護者の方にも伝わりやすいよう、やさしい日本語版を作成している。
教育委員会事務局	大阪市HP掲載の「識字・日本語教室一覧」のやさしい日本語化	様々な理由から日本語の読み書きに不自由している方や、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、やさしい日本語で掲載している。
教育委員会事務局	大阪市立図書館ホームページのやさしい日本語化	大阪市立図書館ホームページについて、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、基幹部分の案内や蔵書検索メニューをやさしい日本語で作成している。また、紙媒体の利用案内もやさしい日本語版を作成している。
市会事務局	やさしい日本語による市会構内案内	市会へのアクセスについて、やさしい日本語によりホームページに掲載している。
行政委員会事務局	やさしい日本語を活用した職員採用試験の周知	採用試験の実施に際し、やさしい日本語を活用して、外国籍の方の受験が可能な旨を採用案内ホームページ等に掲載し、外国籍の方々への受験機会の周知の充実を図った。

## 1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

### (3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

「やさしい日本語」の活用促進及び普及・啓発（職員向け）の主な取組

所属名	事業名	事業概要
北区役所	やさしい日本語を使った窓口対応のための職員周知	各課の朝礼や職員会議の際に、専門用語をできる限り使用せず、誰にでも伝わりやすい言葉で窓口対応を行うように周知している。
都島区役所	職員向け接遇研修の実施	やさしい日本語を意識した接遇ができるよう、研修内容に多文化共生の視点を盛り込んだ全職員向け接遇研修を実施している。
福島区役所	「やさしい日本語」の所属職員向け周知	市民局作成の「「やさしい日本語」で伝えるために」を所属職員へ周知し、窓口対応等における多文化共生意識の向上に努めている。
此花区役所	やさしい日本語を使った窓口対応のための職員周知	接遇力の向上の一環として、専門用語を使用せず、やさしい日本語を使った窓口対応を行うように周知している。
中央区役所	中央区多文化共生のまちづくり推進事業	過去に行った職員向けの「やさしい日本語」を活用した情報発信研修の知識を活かし、「やさしい日本語」による生活に関する各種情報等を中央区ホームページにおいて発信している。
港区役所	やさしい日本語を使った窓口対応のための接遇研修	係長級以下の職員を対象に、やさしい日本語を使った窓口対応のための接遇研修を令和元年度から実施している。
天王寺区役所	やさしい日本語を使った窓口対応のための接遇研修	新規採用者・転入者を対象に、天王寺区役所接遇マニュアル「笑顔でO隊」を活用し、やさしい日本語を使った窓口対応のための接遇研修を平成29年度から実施している。
西淀川区役所	やさしい日本語を用いた広報	庁内放送や広報掲示板へのポスター掲示において、新型コロナウイルス感染症対策の協力呼びかけを「やさしい日本語」で行うことで、職員への「やさしい日本語」の浸透にもつなげている。
淀川区役所	「やさしい日本語」の所属職員向け周知	市民局作成の「「やさしい日本語」で伝えるために」を所属職員へ周知し、窓口対応等における多文化共生意識の向上に努める。
生野区役所	職員向け接遇研修における「やさしい日本語」研修	「生野区職員力向上基本プラン」に基づき、「気づき」や「チャレンジ性」を引き出すことによって、自ら考え、学び、成長することができる職員の育成と職場の改革を推進するため、接遇研修などの区独自の研修を実施する。 高齢者や日本語があまり得意でない人などに配慮した「やさしい日本語」を取り入れ、職員の意識の向上を図る。
城東区役所	職員向け接遇研修における「やさしい日本語」研修	新規採用者・転入者を対象として、やさしい日本語を使った窓口対応の視点を盛り込んだ接遇研修を実施している。

住吉区役所	「やさしい日本語」の所属職員向け周知	市民局作成の「やさしい日本語」で伝えるために」を所属職員へ周知し、窓口対応等における多文化共生意識の向上に努めている。
西成区役所	「やさしい日本語」に関するeラーニング研修	係長級以下の職員を対象に、やさしい日本語の特徴や作り方を学ぶための研修を行っており、令和4年度も実施予定。
副首都推進局	人権行政の推進、多文化共生に関する周知・啓発の実施	「やさしい日本語」を活用した情報発信など「多文化共生社会の実現」をテーマに織り交ぜた研修や周知・啓発を実施。
都市交通局	やさしい日本語の活用周知、研修	やさしい日本語の活用について、局内へ周知を行うとともに、資料等による研修（eラーニング）を実施している。
市民局	多文化共生にかかる実務担当者研修	「やさしい日本語」についての職員の知識・スキルの向上を図ることを目的として、全所属の情報発信に携わる職員及び外国人住民と直接対応する機会のある職員を対象とした研修を体系的（基礎編、応用編、演習編）を実施。
契約管財局	やさしい日本語を使い、対応ができるように情報を発信する	契約管財局全職員を対象に、やさしい日本語を使い対応することができるように、メール等で情報を周知し、やさしい日本語の普及啓発を行う。
都市計画局	「やさしい日本語」研修	多様性を意識し誰でも理解できる情報発信等の取組につなげられるよう、「やさしい日本語」についての局内研修を実施。
消防局	庁内ポータルへ資料掲載	全職員を対象に、やさしい日本語の資料を庁内ポータルに掲載し、普及を促進している。
水道局	「やさしい日本語」をテーマとした職場内人権啓発研修	令和3年度に、係長級以下の職員を対象に、多文化共生について正しく理解を深め、職員自身が得られた知識に対して業務に活用することを目的として、「やさしい日本語」をテーマとした職場内人権啓発研修を実施した。



## 1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

### (3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

「やさしい日本語」の活用促進及び普及・啓発（市民向け）の主な取組

所属名	事業名	事業概要
北区役所	北区役所ホームページに「やさしい日本語」コンテンツを掲載	区役所案内や防災など、やさしい日本語を使用したコンテンツを作成して掲載することで普及啓発を図っている。
福島区役所	やさしい日本語 生活仕事ガイドブックを希望者に配付	やさしい日本語 生活仕事ガイドブックを窓口サービス課待合スペースで常設するとともに希望者には、配付を行っている。
港区役所	「多文化カフェ～大阪で暮らす外国人とやさしい日本語・やさしい英語でしゃべってみよう～」	地域で暮らす外国人や留学生と、やさしい日本語や、やさしい英語を使ってコミュニケーションを図ることで、異文化を知り、多文化共生のきっかけづくりの場を提供する。 具体的には、やさしい日本語について紹介するとともに、実際に、やさしい日本語を使うことで、英語など外国語が必ずしもできなくてもコミュニケーション可能となる場合が増えてくることを参加者に実体験してもらう。 また、やさしい日本語についてのパネル掲出により周知を図る。
淀川区役所	「何でも聞いてや！」の市民向け周知	市民局作成の多文化交流お助けガイド「何でも聞いてや！」を庁舎内に常設配架し、市民に対しても継続的な周知を行うことで、「やさしい日本語」も含めた多文化共生に関する理解促進を図る。
生野区役所	やさしい日本語から、つながろう	本事業は、2018年8月より実施し、生野の街中で「やさしい日本語から始まる新たなコミュニティづくり」を目指す。「やさしい日本語」をコミュニケーションツールの一つとして、「人と人」がつながるきっかけとなる取り組みを進めており、『やさしい日本語』をより多くの方に活用してもらうことを目指す。「やさしい日本語 缶バッジ・ステッカー」を作成し、本事業に賛同してくれる人に缶バッジを、賛同してくれるお店には協力店として店頭に掲示できるステッカーを、それぞれ配布。協力店が掲載された「やさしい日本語協力店マップ」を作成しGoogleマイマップでインターネット上に公開し「やさしい日本語」をきっかけに気軽に会話できる協力店を掲載。『やさしい日本語』をきっかけに、人と人とのつながりが広がることを目指す。令和2年度の外国人留学生連携事業では、留学生がやさしい日本語協力店に訪問する様子を撮影・動画を作成。また、区内公立中学校授業とも連携（やさしい日本語コミュニケーション体験）し、より一層の啓発促進につながった。
住吉区役所	「何でも聞いてや！」の市民向け周知	市民局作成の多文化交流お助けガイド「何でも聞いてや！」を庁舎内に常設配架し、市民に対して継続的な周知を行うことで「やさしい日本語」も含めた多文化共生に関する理解促進を図る。
市民局	大阪市ホームページに「やさしい日本語で話してみませんか？」記事を掲載	大阪市ホームページに「やさしい日本語とは何か」「やさしい日本語で伝えるポイント」「ロゴマーク」などの紹介記事を掲載している。

## 1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

(2) 相談窓口の充実

市政・区政相談、法律相談、市政・地域情報の提供

所属名	R3事業計画		事業実績	自己評価	R4事業計画		R5年度	R6年度
北区役所	継続	引き続き、各種相談事業について、多言語により対応を行う。	日本語が通じない外国人住民からの相談について、従前からトリオフォンを活用し対応している。	日本語が全く話せない方でも付き添いの方が日本語を話せたりするなど、多言語による相談は少ないが、トリオフォンを使用したり、英語を話せる職員が対応することでスムーズに対応できた。	継続	引き続き、日本語が通じない外国人住民からの相談について、トリオフォンで対応する	継続	継続
都島区役所	継続	継続して実施する。	日本語が通じない外国籍住民からの相談について、従前からトリオフォンや翻訳アプリを活用した対応を実施している。	計画どおり実施した。	継続	継続して実施する。	継続	継続
福島区役所	継続	継続して実施する。	日本語が通じない外国人住民等からの相談については、トリオフォンや多言語翻訳アプリのあるタブレットで対応するほか、多言語による市民相談窓口等を案内するなどの対応を実施している。	計画どおり実施した。	継続	継続して実施する。	継続	継続
此花区役所	継続	継続して実施する。	日本語が通じない外国籍住民からの相談について、トリオフォンで対応を行った。また、多言語翻訳アプリ使用可能なタブレット端末を使用して相談業務を行った。	トリオフォン、タブレット端末をすぐに使用できる体制を整えておく必要がある。	継続	引き続き、トリオフォン、タブレットを活用し、多言語で対応できるようにする。	継続	継続
中央区役所	継続	引き続き、日本語が通じない外国人住民からの相談について、トリオフォンで対応	日本語が通じない外国人住民からの相談について、従前からトリオフォンで対応	計画どおり実施した。	継続	引き続き日本語が通じない外国人住民からの相談について、トリオフォンで対応	継続	継続
西区役所	継続	引き続き、トリオフォンで対応を行う。なお、広聴担当内及び所内の確実な連携を行うとともに、相談者への返答を迅速に行うよう担当課へ促し、時間のロスを軽減する。	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	トリオフォン機能を活用した電話通訳支援を実施している。前回の課題であった担当部署でない回答できない場合、国際交流センターに通訳いただいても広聴担当だけでは時間を要してしまう件については、国際交流センター・広聴担当・担当課での連携を確実・迅速に行い、時間のロスを減らすことができた。	継続	引き続き、トリオフォンで対応を行う。なお、国際交流センター・広聴担当・担当課での連携を確実に行い、また、広聴担当から、相談者への返答を迅速に行うよう担当課へ促すとともに、完了報告を受けるまでの一連の流れを管理することにより時間軽減を図る。	継続	継続
港区役所	継続	今後も多言語による対応を継続する	日本語が通じない外国籍住民からの相談については、翻訳機能を有したタブレット及びトリオフォンにて対応	計画どおり実施した	継続	引き続き、タブレット及びトリオフォンを活用した多言語対応を継続する。	継続	継続
大正区役所	継続	引き続き、タブレットを活用し、多言語で対応できるようにする。	法律相談等においてタブレットを活用し、多言語で対応できるようにしている。	計画どおり実施した。	継続	引き続き、タブレットを活用し、多言語で対応できるようにする。	継続	継続
天王寺区役所	継続	引き続き多言語による相談に素早く対応できるよう、転入者や新規採用者に対しUDトークについて周知し、多言語による相談対応が可能な窓口を継続していく。	UDトークによる多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	UDトークを導入しているタブレットが天王寺区役所は1台しかなく、各窓口で常時設置はできないが、要望があればタブレットを窓口へ持っていき対応している。タブレット端末と取扱説明書等を一緒に持ち運びできるように工夫を行い、相談者の待ち時間を減らすようにしている。	継続	転入者や新規採用者に対しUDトークについて概要及び保管場所について周知し、多言語による相談対応が可能な窓口を継続していく。	継続	継続
浪速区役所	継続	「外国籍住民のための相談専用電話」の使用・周知を継続し、多言語による相談対応体制を継続する。	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	「外国籍住民のための相談専用電話」について、区ホームページにて広報することで、ことばの問題等で不利益が生じないよう対応している。	継続	「外国籍住民のための相談専用電話」の使用・周知を継続し、多言語による相談対応体制を継続する。	継続	継続
西淀川区役所	継続	引き続き、トリオフォンを使用した多言語対応を継続する。	窓口サービス課及び総務課にトリオフォンを配備しており、必要に応じて使用している。	外国籍の方など日本語を話せない方が来庁された場合に備えて、多言語対応は継続して取り組む必要がある。大阪府で契約している翻訳アプリが無償化となれば導入したい。	継続	引き続き、トリオフォンを使用した多言語対応を継続する。	継続	継続
淀川区役所	継続	継続してタブレット端末を活用するとともに、相談内容が確実に伝わるようアプリの使い方を工夫したり、日本語を話せない方にはメールでの問い合わせを案内したりなどの対応を検討していく。	多言語による相談対応が可能なタブレットを設置	職員が伝えた内容、市民が話された内容が上手く訳されない場合がある点や、日本語を話せない方からの電話には対応できない点に課題がある。	継続	継続してタブレット端末を活用するとともに、引き続き相談内容が確実に伝わるようアプリの使い方を工夫していく。引き続き日本語を話せない方にはメールでの問い合わせを案内したりトリオフォンの活用を行う	継続	継続
東淀川区役所	継続	外国人住民からの問い合わせには、トリオフォンを介して国際交流センターに通訳を依頼したり、多言語による市民相談窓口等を案内するなどして対応する窓口を設置している。	外国人住民からの問い合わせには、トリオフォンを介して国際交流センターに通訳を依頼したり、多言語による市民相談窓口等を案内するなどして対応する窓口を設置している。	計画どおり実施した。	継続	外国人住民からの問い合わせには、引き続きトリオフォンを介して大阪国際交流センターに通訳を依頼したり、同センター内や市役所市民相談室といった多言語による市民相談窓口等を案内する。	継続	継続
東成区役所	継続	引き続きトリオフォン等での相談窓口対応を実施し、対応言語の多様化に向けて検討する。	相談窓口トリオフォンや翻訳アプリ入りの端末を設置し、必要に応じて使用している。	多様な言語における対応ケースがそれほど多くないため、トリオフォン等で対応できているが、対応言語の多様化に向けて検討が必要である。	継続	トリオフォンの活用を継続するほか、職員接遇研修において「やさしい日本語」をカリキュラムに取り入れるなど、多言語による窓口対応を拡充。	継続	継続

所属名	R3事業計画		事業実績	自己評価	R4事業計画		R5年度	R6年度
生野区役所	継続	継続して実施する。	トリオフォンを活用した多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	窓口に来庁された段階で、やさしい日本語や災害用iPadによる機械翻訳を活用し、窓口対応での導入部分でも工夫を行っている。	継続	継続して実施する。	継続	継続
旭区役所	継続	トリオフォンの取り扱い内容を再度確認し、円滑に対応できるようにする。	多言語対応が可能な窓口を設置している。	多言語対応については、トリオフォンの設置はあるが、利用頻度が少なく、即座の対応が困難である。	拡充	現行のトリオフォンの利用とともに、タブレットを用いて、翻訳アプリ等により多言語対応を行う。	継続	継続
城東区役所	継続	引き続き多言語による相談対応が可能な窓口を設け、市民対応を行う。	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している	常時対応可能な体制を確保しており、広聴業務にトリオフォンを数回利用した。	継続	継続して多言語による相談対応可能な窓口を設け、市民対応を行う。	継続	継続
鶴見区役所	継続	前年度の使用状況を踏まえて、R3年度についても同様の規模で継続する。	多言語音声翻訳アプリ（VoiceBiz）を搭載したタブレット型端末（1台）を使用し、外国につながる住民の窓口対応を行っている。	令和3年度の使用実績は16件と少ないものの、行政窓口として外国語通訳が可能な機器を備えている必要があると認識している。	継続	前年度の使用状況を踏まえて、R4年度についても同様の規模で継続する。	継続	継続
阿倍野区役所	継続	区役所でも多言語で対応できるようにする必要があるため、トリオフォン設置を継続する。	トリオフォンを設置し、多言語で対応できるようにしている。窓口で相談があったが、電波状況が良好でなかったため、トリオフォンではなく他の方法で対応した。	必要とされている以上、トリオフォンの設置は必要である。	継続	区役所でも多言語で対応できるようにする必要があるため、トリオフォン設置を継続する。タブレット端末の多言語翻訳アプリを活用し相談対応を行う。また、対応できるよう全職員向け研修を実施する。	継続	継続
住之江区役所	継続	トリオフォンを使用し、多言語による相談対応体制を継続する。	トリオフォンを使用し、多言語による相談対応体制を構築している。	要望があればトリオフォンをすぐに使用できる環境は構築できている。	継続	トリオフォンを使用し、多言語による相談対応体制を継続する。	継続	継続
住吉区役所	継続	引き続き多言語による相談対応が可能な窓口を設け、市民対応を行う。	区政について多言語による相談対応ができるよう、トリオフォンを設置している。	利用者は昨年度より増加し、トリオフォンを活用して対応することができた。	継続	引き続き区政について多言語による相談対応ができるよう、トリオフォンの設置を継続する。	継続	継続
東住吉区役所	継続	多言語でも対応できるよう、トリオフォン設置を継続する。	トリオフォンを設置し、多言語で対応できるようにしている。	計画通り実施した。	継続	引き続き多言語でも対応できるよう、トリオフォン設置を継続する。	継続	継続
平野区役所	継続	引き続き円滑な窓口対応を図るため、音声翻訳機（ポケット）を活用し多言語による対応を行う。	市政・区政相談等で外国籍住民が来庁された際は音声翻訳機（ポケット）で多言語による対応を行っている。	令和元年度は政策推進課でのみ音声翻訳機（ポケット）を設置していた（他課にも貸出は随時行っていた）が、円滑な窓口対応を図るため、令和2年度より各課に音声翻訳機（ポケット）を設置し、必要に応じて各窓口において使用している。	継続	引き続き円滑な窓口対応を図るため、音声翻訳機（ポケット）を活用し多言語による対応を行う。	継続	継続
西成区役所	継続	今後も継続して多言語による相談対応が可能な窓口を設置する。	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	窓口での3者間通話（トリオフォン）や、多言語翻訳アプリを備えたタブレット端末を活用した多言語対応を実施。	継続	今後も継続して多言語による相談対応が可能な窓口を設置する。	継続	継続
市民局	継続	大阪国際交流センターにおける外国籍住民法律相談については、有意義であるため、継続して実施する。	大阪国際交流センターにおいて、外国籍住民法律相談を5言語にて実施した。相談件数：53件	令和2年度より新たに国際交流センターにおいて専門相談の体制を強化するため独自の法律相談を開始したこと、また新型コロナウイルス感染拡大の影響により一時的に増加していた労働相談の減少により、昨年度と比べると相談件数は減少したが、平成30年度以前の水準で事業実施することができた。	継続	大阪国際交流センターにおける外国籍住民法律相談については、有意義であるため、継続して実施する。	継続	継続